



UNIVERSIDAD
POLITECNICA
DE VALENCIA



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA

DIPLOMATURA EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PRACTICUM

TRABAJO FIN DE CARRERA

**PROPUESTA DE MEJORA PARA REDUCIR EFICIENTEMENTE EL
TIEMPO DE ESPERA EN LA OFICINA PROP DE ALZIRA**

ALUMNA: LORENA RUBIO GRIMALTOS

PROFESOR DIRECTOR: JOSÉ MARÍA TORRALBA MARTÍNEZ

Valencia, 1 de Octubre de 2014

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar quiero agradecer la realización del Trabajo Fin de Carrera a mi director, D. José María Torralba Martínez, que desde un primer momento me prestó toda su ayuda y en las dificultades ha sabido guiarme.

A todas aquellas personas que durante los años de la Diplomatura de Gestión y Administración Pública han puesto su granito de arena. Y como no, agradecer a todos los profesores por sus enseñanzas, las cuales han servido para desarrollarme profesionalmente.

A mi familia por su apoyo incondicional, en especial a mis padres, por haberme dado la oportunidad de estudiar una carrera. A mi hermano y mi cuñada por darme las fuerzas para continuar y a mi marido Josep, por estar ahí cuando le he necesitado.

Y a mis compañeras de risas y de estudio que he tenido el placer de conocer durante la carrera, por haber hecho más fácil este recorrido que hemos vivido juntas.

Quiero agradecer también la colaboración de uno de los empleados públicos del departamento de Atención ciudadana, calidad e inspección de servicios, Josep Verdú, que prestó toda su ayuda.

SUMARIO

AGRADECIMIENTOS.....	2
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	4
ÍNDICE DE FIGURAS	8
ÍNDICE DE IMÁGENES.....	9
ÍNDICE DE GRÁFICOS	10
ÍNDICE DE TABLAS	11
SIGLAS	12
RESUMEN	13
MEMORIA	15
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	16
CAPÍTULO 2. MARCO NORMATIVO.....	27
CAPÍTULO 3. ÁMBITO ORGANIZATIVO Y SITUACIÓN ACTUAL DE LA OFICINA PROP DE ALZIRA	71
CAPÍTULO 4.PROPUESTA DE MEJORA.....	115
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES	133
BIBLIOGRAFÍA.....	137
ANEXOS	141
ANEXO 1.....	141
ANEXO 2.....	147
ANEXO 3.....	147
ANEXO 4.....	152
ANEXO 5.....	158

ÍNDICE DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS.....	2
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	4
ÍNDICE DE FIGURAS	8
ÍNDICE DE IMÁGENES.....	9
ÍNDICE DE GRÁFICOS	10
ÍNDICE DE TABLAS.....	11
SIGLAS	12
RESUMEN	13
MEMORIA	15
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	16
1.1 Objeto del TFC	18
1.2 Objetivos.....	18
1.3 Breve descripción de las unidades y organismos objeto de estudio.....	18
1.4 Metodología y plan de trabajo.....	19
1.4.1 Requisitos del TFC académico	19
1.4.2 Metodología Técnica	19
1.4.3 Metodología de Estructura Documental.....	21
1.4.4 Plan de Trabajo.....	23
1.5 Antecedentes.....	23
1.6 Justificación de las asignaturas relacionadas con el TFC.....	23
1.7 Relación del TFC con otros trabajos anteriormente presentados.	25
CAPÍTULO 2. MARCO NORMATIVO.....	27
2.1 Marco Normativo de la atención al ciudadano	29
2.2 Normativa de la Generalitat en materia de atención al ciudadano (PROP/012)	30
2.3 Sistemas de información. Gestor único contenidos (GUC)	40
2.3.1 Trámites.....	40

2.3.2	Formularios	43
2.4	Calidad.....	44
2.4.1	Cartas de Servicios	44
2.4.2	Modernización y Calidad.....	62
2.4.3	Quejas y Reclamaciones.....	66
CAPÍTULO 3. ÁMBITO ORGANIZATIVO Y SITUACIÓN ACTUAL DE LA OFICINA PROP DE ALZIRA		71
3.1	LEGISLACIÓN DE GOBIERNO VALENCIANO	73
3.1.1	Ley 5/1983, de 30 de diciembre, de Gobierno Valenciano	73
3.1.2	Ley 12/2007, de 20 de marzo, de la Generalitat, de modificación de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre del Gobierno Valenciano	74
3.2	ÓRGANOS DE LA GENERALITAT	74
3.2.1	El President de la Generalitat.....	74
3.2.2	El consell.....	75
3.2.3	Consellerias de la Generalitat Valenciana.....	75
3.2.4	Organización territorial de las Consellerias.....	84
3.3	LA CONSELLERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	84
3.3.1	Descripción	85
3.3.2	Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de servicios (SGACCIS).....	87
3.3.3	Planes de modernización en la Generalitat Valenciana.....	89
3.4	LAS TIC EN LA GENERALITAT VALENCIANA	102
3.5	ACCESO A LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS.....	105
3.6	ANÁLISIS Y SITUACIÓN ACTUAL DE LA OFICINA PROP DE ALZIRA.....	107
CAPÍTULO 4. PROPUESTA DE MEJORA.....		115
4.1	Introducción	117
4.2	Justificación de la propuesta.....	117
4.2.1	Opinión de los expertos	117
4.2.2	La mejora en los planes de modernización de las AA.PP.	118
4.3	Análisis DAFO:.....	120
4.4	Posibles mejoras:	122

4.4.1	Polivalencia de los empleados	122
4.4.2	Comisión para la mejora de la atención ciudadana.	122
4.4.3	Creación de una oficina de atención al ciudadano	123
4.4.4	Señalización adecuada de ventanillas para cada trámite	124
4.5	Propuesta de la Mejora Seleccionada: Estudio previo del cambio de ubicación de la actual oficina PROP de Alzira	125
4.5.1	La experiencia de otras organizaciones comparables.....	125
4.5.2	Estudio previo de un Plan de mejora	126
4.5.3	Estudio previo de la Implantación.....	130
4.5.4	Estudio previo de Viabilidad.....	130
4.5.5	Presupuesto.....	131
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES		133
BIBLIOGRAFÍA.....		137
ANEXOS.....		141
ANEXO 1.CONVENIO MARCO ENTRE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO Y LA COMUNIDAD VALENCIANA PARA LA COLABORACIÓN EN LA PROGRESIVA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA INTERCOMUNICADO DE REGISTROS ENTRE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO, LA ADMINISTRACIÓN DE LA GENERALIDAD VALENCIANA Y LAS ENTIDADES LOCALES DEL ÁMBITO TERRITORIAL DE DICHA COMUNIDAD AUTÓNOMA		141
ANEXO 2. PROTOCOLO DE ADHESIÓN AL CONVENIO MARCO ENTRE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO Y LA COMUNIDAD VALENCIANA		147
ANEXO 3. RESOLUCIÓN DE 4 DE MAYO DE 2007, DE LA DIRECTORA GENERAL DE RELACIONES CON LAS CORTES Y SECRETARIADO DEL GOBIERNO DE LA PRESIDENCIA DE LA GENERALITAT, POR LA QUE SE DISPONE LA PÚBLICACIÓN DEL CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA GENERALITAT Y EL AYUNTAMIENTO DE ALZIRA PARA LA APERTURA DE OFICINA PROP EN EL MUNICIPIO DE ALZIRA (2007/6401)		147
ANEXO 4.ORDEN 7/2012, DE 27 DE SEPTIEMBRE, DE LA CONSELLERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, POR LA QUE SE REGULA EL		

CATÁLOGO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS D ELA ADMINISTRACIÓN DE LA GENERALITAT Y SU SECTOR. (2012/9274)	152
ANEXO 5. RESEÑA DECRETO 165/2010, DE 8 DE OCTUBRE, DEL CONSELL, POR EL QUE SE ESTABLECEN MEDIDAS DE SIMPLIFICACIÓN Y DE REDUCCIÓN DE CARGAS ADMINISTRATIVAS EN LOS PROCEDIMIENTOS GESTIONADOS POR LA ADMINISTRACIÓN DE LA GENERALITAT Y SU SECTOR. (2010/11021)	158

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 3.1: Niveles de organización de la Generalitat Valenciana.....	76
Figura 3.2: Organigrama de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública.....	85
Figura 3.3: Estadísticas población por sexo y edad de Alzira.....	107

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen de texto 1 : Principios plan Moderniza.com.....	95
Imagen de texto 2 : Objetivos estratégicos Moderniza.com.....	96

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 2.1: Plazo de actualización.....	51
Gráfico 2.2: Plazo máximo de actualización y seguimiento.....	52
Gráfico 2.3: Formularios disponibles a través de la guía.....	53
Gráfico 2.4: % de días que llega la alerta (vía SMS/correo electrónico).....	54
Gráfico 2.5: % de días de disponibilidad de los servicios por internet.....	55
Gráfico 2.6: Accesos disponibles a la tramitación electrónica en relación a los existentes.....	56
Gráfico 2.7: % de días que se envía el boletín de novedades.....	57
Gráfico 3.1: Atención presencial de todas las oficinas Prop de la Comunitat Valenciana en el año 2012.....	111
Gráfico 3.2: Evolución atenciones presenciales en el Prop de Alzira del año 2007 al 2012.....	112

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1: Compromisos e indicadores en la atención telefónica.....	59
Tabla 2.2: Compromisos e indicadores atención Prop.....	61
Tabla 3.1: Relación de proyectos (Programa 1 PEMAV).....	90
Tabla 3.2 : Relación de proyectos (Programa 2 PEMAV).....	90
Tabla 3.3: Relación de proyectos (Programa 3 PEMAV).....	91
Tabla 3.4: Relación de proyectos (Programa 4 PEMAV).....	92
Tabla 4.1: Análisis DAFO de la oficina Prop de Alzira.....	120

SIGLAS

AGE (Administración General del Estado)

AP (Administración Pública)

BOE (Boletín Oficial del Estado)

CV (Comunidad Valenciana)

DAFO (Debilidades, amenazas, fortalezas, oportunidades)

DOCV (Diario Oficial de la Comunidad Valenciana)

DOGV (Diario Oficial de la Generalitat Valenciana)

FADE (Facultad de Administración y Dirección de Empresas)

GUC (Gestor único de contenidos)

GV (Generalitat Valenciana)

OAC (Oficina de Atención Ciudadana)

SGACCIS (Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios)

TFC (Trabajo Fin de Carrera)

TIC (Tecnologías de la información y comunicación)

RESUMEN

El trabajo final de carrera (TFC) que aquí se presenta consiste en la realización de un estudio previo sobre un plan de mejora para la reducción de colas en la oficina Prop de Alzira. Este trabajo está relacionado con los estudios cursados en la Diplomatura de Gestión y Administración Pública (GAP) y es necesario para obtener dicha titulación.

El Ayuntamiento de Alzira tiene un convenio de colaboración firmado con la Generalitat Valenciana (GV) para que los ciudadanos puedan gestionar diversos trámites con destino cualquier institución de la GV, esto es, los servicios propios de una oficina Prop, desde una oficina situada en el Ayuntamiento, evitando así un desplazamiento al ciudadano a Valencia.

Dicha oficina atiende no solo los trámites para la GV (oficina Prop), sino también los destinados al Ayuntamiento. El problema que existe es que el espacio de esta oficina es reducido, el volumen de demandas de servicio es alto y existen pocos asientos para el tiempo de espera.

Las consecuencias de estos problemas recaen directamente sobre el ciudadano. Se generan muchas colas, en especial para registro municipal. Todo ello conlleva la insatisfacción del ciudadano.

El TFC presenta en el capítulo 2, la descripción de cada una de las leyes y otras normativas que intervienen en la realización de este TFC.

En los tiempos que corren en los que la Administración Pública (AP) se presenta cada vez más cercana al ciudadano, no se pueden dejar de lado las opiniones de los propios usuarios de los servicios y, por ello, en el capítulo 3 se realiza un análisis para obtener las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades (DAFO) de esta oficina. Además se describen los órganos y funciones de los que depende la oficina Prop de Alzira.

Una vez analizado el marco normativo y el ámbito de actuación, en el que además se describe la situación actual, se procede en el capítulo 4 a plantear diversas mejoras para solucionar el problema planteado.

Una de las posibles mejoras sería la creación de una oficina de atención al ciudadano del Ayuntamiento, desvinculando el registro municipal y la atención ciudadana municipal de la oficina Prop y ubicándolo éste en otra estancia del propio Ayuntamiento, pero puesto que el objetivo principal de la AP es facilitar de una forma

cómoda el acceso, la comunicación, y la relación de la ciudadanía con la administración no sería conveniente que los ciudadanos se desplazasen a dos lugares distintos, puesto que para muchos no sería cómodo y posiblemente fuera lioso para aquellos que no están informados lo suficiente de donde se realizan ciertos trámites.

A continuación se describe el plan de mejora partiendo de la mejora seleccionada. La mejora estudiada consiste en el análisis de la actual oficina Prop de Alzira, observando sus puntos fuertes y puntos de mejora. Con ello se persigue obtener una mejora que permita que el servicio de atención al ciudadano de dicha oficina preste sus servicios con la máxima calidad y beneficio para el ciudadano.

La idea de la elaboración de este proyecto parte de la propia experiencia como becaria en esta entidad local y, cómo no, de la experiencia como usuaria de estos servicios.

MEMORIA

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

ÍNDICE CAPÍTULO 1

Contenido

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	16
1.1 Objeto del TFC	18
1.2 Objetivos.....	18
1.3 Breve descripción de las unidades y organismos objeto de estudio.....	18
1.4 Metodología y plan de trabajo.....	19
1.4.1 Metodología del TFC académico	19
1.4.2 Metodología Técnica	19
1.4.3 Metodología de Estructura Documental.....	21
1.4.4 Plan de Trabajo.....	23
1.5 Antecedentes.....	23
1.6 Justificación de las asignaturas relacionadas con el TFC.....	23
1.7 Relación del TFC con otros trabajos anteriormente presentados.	25

CAPITULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1 Objeto del TFC

El objeto del TFC es proponer la reubicación de la actual oficina Prop en otras estancias del propio ayuntamiento de Alzira, teniendo en cuenta los recursos de los que se dispone. Para ello se propone un estudio previo de plan de mejora que contiene los aspectos que deberá tratar para ubicar la oficina en otro edificio.

1.2 Objetivos

El objetivo principal de este proyecto es prestar un servicio de atención al ciudadano eficaz.

Podemos establecer dos tipos de objetivos, los objetivos generales que parten de la problemática de la falta de espacio y de personal, y los objetivos específicos como son los de ofrecer un servicio de información y de asesoramiento al ciudadano de calidad.

Se ha de proporcionar una solución global, óptima y eficaz al problema que planteamos. La administración es lenta y es un problema que poco a poco se va solucionando mediante la modernización y la creciente utilización de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), pero si estudiamos pequeñas oficinas y aplicamos medidas para mejorar las posibles deficiencias podremos obtener una administración eficaz, eficiente, transparente y flexible.

1.3 Breve descripción de las unidades y organismos objeto de estudio

La unidad que se estudia y sobre la cual se va hacer la mejora es el Prop de Alzira. Éste depende de la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios (SGACCIS). Esta subdirección está bajo la dependencia de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública.

El Prop de Alzira es un servicio con una clara orientación al ciudadano. Su creación surgió de la necesidad acercar la administración al ciudadano y dar cobertura a la totalidad de las demandas que los ciudadanos necesitaban satisfacer. La adhesión del propio ayuntamiento al convenio de Oficinas Prop fue una acertada decisión,

ya que tras el paso del tiempo el volumen de demandas de servicio fue aumentando y los ciudadanos evitaban el desplazamiento a Valencia.

Hay que destacar que la palabra “Prop” en valenciano significa cerca, la GV más cerca del ciudadano.

1.4 Metodología y plan de trabajo

1.4.1 Requisitos del TFC académico

Para la realización de este TFC se han seguido las normas de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas (FADE) (la última modificación de esta normativa fue el 24 de Junio de 2014) en cuanto a estructura, contenidos y normas de referencia bibliográfica. El primer paso para poder realizarlo era presentar la propuesta del TFC y ser aprobada por la Comisión Coordinadora de TFC.

Los requisitos para la realización de este TFC son los siguientes:

- El TFC debe ser original y estar basado en problemas reales
- Ser fundamentalmente práctico y aplicado
- Debe apoyarse en las asignaturas cursadas y relacionadas con la naturaleza del trabajo.
- Debe estar relacionado con el trabajo profesional de un Diplomado de GAP.
- Debe tender un puente hacia el ejercicio profesional habitual
- Cumplir con los aspectos formales

Además debe contener todos los apartados exigidos en la normativa:

1. Introducción
 - a) Resumen
 - b) Objeto del TFC y justificación de las asignaturas relacionadas.
 - c) Objetivos
2. Antecedentes → Situación Actual
3. Desarrollo → Metodología y Resultados
4. Propuestas de actuación y/o conclusiones

En cuanto a esta bibliografía las citas se harán siguiendo la norma UNE 50-104-94 equivalente a las normas ISO 690 /1987 de referencias bibliográficas e ISO 690/1997 de referencias bibliográficas sobre los documentos electrónicos.

1.4.2 Metodología Técnica

La auditoría operativa es una función de la dirección cuya finalidad es analizar y apreciar, con vistas a eventuales acciones correctivas, el control interno de las organizaciones para garantizar la integridad de su patrimonio, la veracidad de su información y el mantenimiento de la eficacia de sus sistemas de gestión. Según el *American Institute of Management*, la auditoría operativa agrupa el conjunto de tareas que se realizan para la evaluación de la gestión en ciertos organismos. **Ramió, C.¹, pp 289, 2010.**

Hay muchas definiciones diferentes de auditoría operativa que origina una notable confusión sobre el significado de la misma. Para saber exactamente a qué tipo de actividad se refiere, será necesario hacer dos tipos de aclaraciones: por una parte, la diferencia entre la auditoría interna (se impulsa desde la propia Administración Pública), por otra parte, delimitar exactamente el contenido de la auditoría operativa y las distintas denominaciones que ésta pueda recibir. **Ramió, C.², pp 289, 2010.**

Fases tradicionales de la auditoría operativa

Las fases de la auditoría operativa tradicional se centran en la dicotomía diagnóstico-propuesta. El **diagnóstico** es el análisis de la situación presente de las distintas variables organizativas que se deciden estudiar, con el objetivo de localizar los elementos disfuncionales que impulsan al sistema organizativo a no dar una respuesta conveniente a sus demandas y necesidades objetivas. De igual modo se intenta también localizar los elementos funcionales con el objetivo de preservarlos y maximizarlos para conseguir un mayor rendimiento de los mismos. El proceso de diagnóstico se encarga de estudiar el cómo, el quien y el porqué de la situación actual para encontrar las pautas que permitan mejorar el sistema organizativo. Es en esta fase inicial donde tienen cabida una serie de etapas inherentes a cualquier proceso de investigación. Especial atención merecen las técnicas más importantes para la recogida de datos; estas son: la investigación documental, la observación, el cuestionario y la entrevista. **Ramió, C.³, pp 289 y 290, 2002**

Una vez superada la fase de diagnóstico se inicia la fase de **propuesta** que, en función del marco definido en la primera etapa, diseña estrategias orientadas a superar las deficiencias detectadas en el diagnóstico y a reforzar los elementos positivos del sistema organizativo analizado. **Ramió, C.⁴, pp 290, 2010.**

La dicotomía diagnóstico-propuesta es el sistema de trabajo más corriente utilizado por las unidades de auditoría operativa. **Ramió, C.⁵, pp 290, 2010.**

Por ello una vez explicada la auditoría operativa ya tiene sentido hablar del presente TFC desde el punto de vista técnico y operativo.

Para la realización de este TFC se ha realizado el análisis y la evaluación de la situación actual de la oficina PROP con el fin de presentar una propuesta de mejora que solvente el problema que se detecta.

El TFC se distingue en 5 bloques, todos ellos igual de importantes:

- ✓ 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
- ✓ Estudio del marco normativo: 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.
- ✓ Estudio del ámbito de actuación y situación actual: Se describe cada organismo, las unidades administrativas y los servicios que se prestan en la oficina PROP de Alzira. Además se analiza la situación actual respecto al total de volumen de demandas de servicios atendidas y tiempos de espera.
- ✓ Propuesta de mejora: Por una parte, se plantean algunas posibles mejoras que se describen superficialmente y por otra parte, se selecciona una de esas mejoras como prioritaria o más viable, de la que se presenta un estudio previo de un plan de mejora. En este TFC se ha tenido en cuenta la situación actual de España en la que los Gobiernos están realizando recortes en la Administración Pública.
- ✓ Conclusiones: en esta parte se cierra el TFC, ya que se exponen las conclusiones a las que se ha llegado tras la elaboración de todo el trabajo.

Todos los bloques tienen la misma importancia y van correlativamente, ya que si primero no analizamos la situación no podemos saber qué aspectos podemos mejorar, y segundo si no se estudian que posibles mejoras podríamos realizar para solucionar el problema no podremos llegar finalmente a la mejora del servicio de atención al ciudadano, que es la principal preocupación de la Administración y el principal objetivo de este TFC.

1.4.3 Metodología de Estructura Documental

Para la elaboración de este trabajo se ha seguido la norma UNE 157001/2002, "Criterios Generales para la elaboración de proyectos", de esta manera la estructura de este trabajo está compuesta por dos grandes partes:

- ✓ Memoria
- ✓ Anexos a la memoria

A) La memoria está compuesta por cinco capítulos.

- El Capítulo 1: Introducción, el cual define el objeto del trabajo, sus objetivos, la descripción de la Unidad o Servicio, la metodología utilizada, la estructura documental, su marco de referencia, antecedentes, la justificación de las asignaturas relacionadas con el trabajo y por último la relación del trabajo con otros ya presentados.
- El Capítulo 2: se denomina marco normativo porque es una relación de todas las leyes que enmarcan el funcionamiento y organización de la Generalitat y del Prop.
- El Capítulo 3: describe la organización de la Generalitat, concretamente la Conselleria de Hacienda y Administración Pública y bajo su dependencia la Subdirección General de Atención al ciudadano, Calidad e Inspección de servicios, del cual depende el PROP, proyecto que se creó con el propósito de modernizar la Generalitat Valenciana. La introducción de las TIC y el acceso electrónico también se tratan en este capítulo.
- El Capítulo 4 contiene el estudio previo de la propuesta de mejora partiendo de las posibles alternativas que dan solución a los problemas planteados en el capítulo anterior.
- En el último Capítulo denominado conclusiones se realzan los puntos más importantes del trabajo. En concreto se valora si el TFC ha cumplido con los objetivos propuestos al principio del trabajo, si se han seguido las normas de la FADE para el TFC, y si este es viable desde el punto de vista económico y social.

B) Anexos a la memoria: Estará integrada por documentación que apoya todo lo dicho en este trabajo:

1. *Convenio Marco entre la Administración General del Estado y la Comunidad Valenciana para la colaboración en la progresiva implantación de un sistema intercomunicado de registros entre la Administración General del Estado, la Administración de la Generalitat Valenciana y las entidades locales del ámbito territorial de dicha Comunidad*
2. *Protocolo de adhesión*
3. *RESOLUCIÓN de 4 de mayo de 2007, de la directora general de Relaciones con las Cortes y Secretariado del Gobierno de la Presidencia de la Generalitat, por la que se dispone la publicación del Convenio de colaboración entre la Generalitat*

y el Ayuntamiento de Alzira para la apertura de Oficina PROP en el municipio de Alzira. [2007/6401]

4. *ORDEN 7/2012, de 27 de septiembre, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, por la que se regula el catálogo de procedimientos administrativos de la administración de la Generalitat y su sector público. [2012/9274]*
5. *DECRETO 165/2010, de 8 de octubre, del Consell, por el que se establecen medidas de simplificación y de reducción de cargas administrativas en los procedimientos gestionados por la administración de la Generalitat y su sector público. [2010/11021]*

1.4.4 Plan de Trabajo

Con el fin de obtener una óptima solución al problema planteado el plan de trabajo consiste en el análisis y la descripción de la estructura, organización y normativa de las unidades objeto de estudio, la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios y el Prop como la organización sobre la cual se propondrá la mejora.

El trabajo consiste en un análisis y estudio del volumen de atenciones presenciales que se realizan en la oficina Prop, el análisis del problema que se detecta y las posibilidades de mejora que se podrían aplicar.

Más tarde se procede a la elección de una de las mejoras presentadas con el fin de garantizar nuestro objetivo principal, la reducción de colas y los tiempos de espera.

Por último se valora su implantación desde el punto de vista económico y su aceptación por parte de los ciudadanos.

1.5 Antecedentes

Actualmente existen diversas oficinas Prop repartidas por toda la Comunidad Valenciana (CV), aunque solo una de ellas ha cambiado su ubicación actual con el fin de ahorrar en costes. Esta oficina es la de Vila-Real en la que el edificio en el cual se ubicaba el Prop era arrendado. Finalmente se optó por desplazar dicha oficina, a un edificio propiedad del Ayuntamiento en cuestión.

1.6 Justificación de las asignaturas relacionadas con el TFC

Información y documentación administrativa I y Información y documentación administrativa II

Los conocimientos adquiridos en estas asignaturas han facilitado la búsqueda de documentación y la gestión de información sobre las Administraciones. Además las prácticas realizadas han sido fundamentales para saber utilizar la tecnología informática y realizar este Trabajo Fin de Carrera.

Derecho Constitucional I

Esta asignatura ha proporcionado los conocimientos básicos sobre leyes y normas básicas, como los derechos fundamentales y libertades de los ciudadanos y la constitución de 1978.

Derecho Administrativo I y Derecho Administrativo II

Puesto que el TFC se desarrolla en el ámbito de la administración autonómica y local, ha permitido conocer su organización y funcionamiento, así como sus competencias y su normativa sobre procedimientos. La ley 30/92 de Procedimiento Administrativo es un claro ejemplo.

Gestión Administrativa I Y Gestión Administrativa II

Las asignaturas Gestión Administrativa I y II permite conocer el funcionamiento tanto de las organizaciones públicas como privadas, aportando conocimientos sobre las relaciones entre la administración y el ciudadano, y los objetivos principales que persiguen aplicando los principios por los cuales se rigen las administraciones.

Dirección de Organizaciones

Al igual que las asignaturas anteriores, Dirección de organizaciones aporta los conocimientos sobre la gestión y dirección de una administración. Esta asignatura permite que mediante estrategias de gestión y administración se lidere una organización y se consigan los objetivos principales.

Gestión de Proyectos en el Sector Público

El conocimiento fundamental aprendido y de clara utilidad práctica es la utilización del programa Microsoft Project, a través del cual se puede obtener una visión exacta y clara sobre los tiempos de duración de cada una de las fases que integra un proyecto y de cada uno de los elementos que intervienen en dicho proyecto.

La realización de este TFC, aunque no se muestra en el este TFC, ha sido calculada mediante el programa Microsoft Project. Se ha trabajado con este programa fijando unas fechas para cada capítulo con el fin de entregar el TFC en la fecha que se había elegido.

Gestión de Calidad

Ha aportado conocimientos sobre las formas de evaluación de la calidad en las organizaciones. Ha permitido conocer mediante que indicadores se evalúa la calidad de un servicio público. En esta asignatura se ha aprendido a realizar un análisis DAFO, el cual se desarrolla en el capítulo 4.

Estadística I y II

Gracias al estudio de esta asignatura se han podido realizar estadísticas sobre las atenciones presenciales de la unidad objeto de estudio, el Prop.

Gestión y Dirección de Recursos Humanos

Esta asignatura nos permite conocer cómo se gestionan los recursos humanos. Cabe destacar que la actual crisis afecta a la dirección de los recursos humanos en las organizaciones públicas que en el TFC se estudian.

Sistema Económico y Financiero I, II y III

Como se ha dicho anteriormente la crisis afecta tanto a las organizaciones públicas como a las privadas, en el caso de las Administración Públicas. Como indica el título de dichas asignaturas, nos ha permitido conocer aspectos económico-financieros para entender qué estrategias se llevan a cabo para que una organización controle y gestione sus recursos.

1.7 Relación del TFC con otros trabajos anteriormente presentados

Para la realización de este TFC se han estudiado proyectos presentados en la Facultad de Administración y Dirección de Empresas (FADE) que tuvieran relación con el objeto de estudio de este TFC.

Un claro ejemplo es el TFC con el título *“Propuesta de rediseño de las Competencias Funcionales del Director-Coordenador edificios Prop Valencia de la Generalitat Valenciana”*, realizado por Joaquín Cerverón Fernandez.

Este TFC tenía una clara relación ya que se estudiaba la misma organización.

Otro de los TFC consultados ha sido *“El servicio de gestión de personal de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública. Situación actual y propuesta de mejora para la gestión del Registro de Personal”*, presentado por María del Mar García Torralba.

El TFC del cual se ha consultado la metodología ha sido el realizado por María Sánchez Vílchez con el título *“Propuesta de diseño de un Manual de Procedimientos en la Inspección de servicios Sanitarios de Xàtiva (Valencia)”*.

El TFC realizado por Noelia García Carrilero denominado *“Análisis y propuesta de mejora en los servicios de información al ciudadano de web de la Conselleria de Bienestar Social”*, ha servido como punto de apoyo al estudio de este TFC en cuanto al servicio de atención al ciudadano.

CAPÍTULO 2. MARCO NORMATIVO

ÍNDICE CAPÍTULO 2

Contenido

CAPÍTULO 2. MARCO NORMATIVO.....	27
2.1 Marco Normativo de la atención al ciudadano	29
2.2 Normativa de la Generalitat en materia de atención al ciudadano (PROP/012)	30
2.3 Sistemas de información. Gestor único contenidos (GUC)	40
2.3.1 Trámites.....	40
2.3.2 Formularios	43
2.4 Calidad.....	44
2.4.1 Cartas de Servicios	44
2.4.2 Modernización y Calidad.....	62
2.4.3 Quejas y Reclamaciones.....	66

CAPÍTULO 2. MARCO NORMATIVO

2.1 Marco Normativo de la atención al ciudadano

La ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común es el marco que ha iniciado el proceso de modernización de las administraciones en las relaciones con los ciudadanos.

En esta ley se establecen una serie de derechos de los ciudadanos con la administración. Por ello esta, debe proporcionar los medios adecuados y la formación necesaria para que los empleados públicos puedan realizar su trabajo, fundamentalmente de atención e información al ciudadano.

Estos derechos de los ciudadanos se establecen el artículo 35:

- a)** A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- b)** A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- c)** A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- d)** A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del Ordenamiento Jurídico.
- e)** A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- f)** A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.
- g)** A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

h) Al acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y en ésta u otras Leyes.

i) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

j) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

k) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

2.2 Normativa de la Generalitat en materia de atención al ciudadano (PROP/012)

Los canales de información son:

a) Atención telefónica:

- ❖ Decreto 51/1998, de 21 de abril, del Gobierno Valenciano, para la ordenación del sistema de atención y gestión telefónica (DOGV nº 3235, de 05/05/98).
Fuente: http://www.docv.gva.es/datos/1998/05/05/pdf/1998_3431.pdf
(13/10/2013)

CONTENIDO:

Se constituye en el ámbito de la administración de la Generalitat Valenciana una comisión interdepartamental que se centrará en la mejora continua del sistema corporativo de atención y gestión telefónica.

Las funciones de la Comisión serán las siguientes:

- Analizar la situación y establecer, en consecuencia, un máximo de referencias, de números de teléfono, que deben permanecer para que el ciudadano pueda considerar transparente, penetrable y sencilla la forma de acceso a la información que necesite.
- Racionalización del gasto de estos servicios.
- Ampliar hasta el máximo posible las posibilidades de los servicios de atención telefónica para facilitar la relación del ciudadano con la Administración.

- ❖ Decreto 180/1998, de 3 de noviembre, del Gobierno Valenciano, por el que se dispone la creación y puesta en funcionamiento del Servicio Telefónico de Atención al Ciudadano teléfono Prop (DOGV nº 3376, de 19/11/98).
Fuente: http://www.docv.gva.es/datos/1998/11/19/pdf/1998_9687.pdf
(13/10/2013)

CONTENIDO:

Se crea el Servicio Telefónico de Atención al Ciudadano, que se denominará Teléfono Prop, en las provincias de Valencia, Castellón y Alicante.

Mediante dicho servicio se atenderán las llamadas de los ciudadanos, tanto para direccionarlas a las distintas dependencias y organismos de la administración valenciana, como para facilitar información directa sobre los distintos servicios públicos que ésta presta.

b) Atención presencial: Información y Registros

- Resolución de 11 de junio de 1997, de la Subsecretaría del Secretariado del Gobierno y Relaciones con las Cortes de la Conselleria de Presidencia de la Generalitat Valenciana, por la que se dispone la publicación del Convenio Marco entre la administración General del Estado y Comunidad Valenciana para la colaboración en la progresiva implantación de un sistema intercomunicado de registros entre la Administración General del Estado, la administración de la Generalitat Valenciana y las Entidades Locales del ámbito territorial de dicha Comunidad Autónoma (DOGV nº 3014 de 16/6/97). Fuente: http://www.docv.gva.es/datos/1997/06/16/pdf/1997_8402.pdf (13/10/2013)

CONTENIDO:

Las dos Administraciones asumen en sus respectivos ámbitos el compromiso de mejorar la calidad en la prestación de los servicios públicos mediante la adopción de medidas que articulen un modelo de funcionamiento administrativo caracterizado por los principios de economía, eficacia, responsabilidad, interrelación y descentralización; así como por estar definitivamente orientado al ciudadano como sujeto activo y protagonista principal en la actividad de las Administraciones Públicas.

El artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común cuyo apartado 4 establece que "las solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a los órganos de las Administraciones Públicas podrán presentarse en los registros de cualquier órgano administrativo que pertenezca a la administración General del Estado, a la de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas, o a la de

alguna de las entidades que integran la administración Local si, en este último caso, se hubiese suscrito el oportuno Convenio.

Se pretende un doble objetivo:

La determinación de medidas e instrumentos de colaboración que permitan un proceso coordinado de implantación de un sistema intercomunicado de los registros administrativos; el intercambio de bases de datos e instrumentos de información y atención al ciudadano de la respectivas administraciones; y la simplificación e integración de los trámites y procedimientos administrativos de las distintas administraciones.

- El establecimiento de un marco general para que los ciudadanos puedan presentar en los registros de las entidades locales que se adhieran, las solicitudes, escritos, y comunicaciones que se dirijan a los órganos de la Administración General del Estado y de la Generalitat Valenciana

Se establece:

- La aplicación de criterios comunes en el funcionamiento de los registros.
- La coordinación e interconexión informática de Registros
- Información al ciudadanos
- Simplificación de trámites y procedimientos
- Efectos en cuanto a plazos

La vigencia del convenio será de 6 años, prorrogable por cuatro años más”.

- ❖ Resolución de 31 de mayo de 2007, de la Directora General de Relaciones con las Cortes y Secretariado del Gobierno de la Presidencia de la Generalitat, por la que se dispone la publicación del Convenio Marco entre la Administración General del Estado y la Comunitat Valenciana para la implantación de una Red de Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano en el ámbito territorial de dicha Comunidad Autónoma (DOCV nº5525, de 01/06/07).

Fuente:https://www.docv.gva.es/portal/portal/2007/06/01/pdf/2007_7206.pdf
(13/10/2013)

CONTENIDO:

Este convenio se establece 10 años después del anterior, dado que su vigencia era por ese periodo de tiempo.

Tiene como objeto acordar la colaboración entre la administración General del Estado y la Comunitat Valenciana para el desarrollo de las actuaciones para establecer progresivamente una red de espacios comunes de atención al ciudadano que permita la prestación de servicios integrados de información,

orientación, atención y tramitación de aspectos de la actividad administrativa coordinando el ejercicio de las competencias de las Administraciones intervinientes y las Entidades Locales que se adhieran al mismo.

Se establece un marco general de obligaciones para permitir, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 38.4.b de la Ley 30/1992, que los ciudadanos puedan presentar, en los registros de las Entidades Locales del ámbito territorial de la Comunitat Valenciana que se adhieran voluntariamente a este Convenio Marco, las solicitudes, escritos y comunicaciones que dirijan a los órganos y entidades de derecho público de la administración General del Estado y de la administración de la Generalitat de la Comunitat Valenciana.

Se establecen compromisos para intercambiar, compartir e integrar medios e instrumentos de información al ciudadano; y en particular para la agregación y sindicación, cuando resulte posible, de determinados contenidos de las páginas en Internet de la responsabilidad de los intervinientes.

Se pretende configurar progresivamente la prestación conjunta de servicios de gestión mediante la simplificación e integración de los trámites y procedimientos administrativos en que participen las administraciones intervinientes, y la compatibilidad e interoperabilidad de los sistemas de información que los soporten

La colaboración entre las Administraciones firmantes y adheridas en lo referente a la prestación de servicios por el medio presencial se articulará a través de Oficinas Integradas.

Las Oficinas Integradas de atención al ciudadano se clasificarán, en función de sus capacidades y del nivel de servicios que presten, en las siguientes categorías:

- **Oficinas de contacto**: prestación de servicios de nivel primario consistentes en recepción, registro y remisión de comunicaciones del ciudadano.
- **Oficinas de información personalizada al ciudadano**: además de los servicios expresados para las Oficinas de contacto, desarrollo de servicios de nivel intermedio consistentes en la atención y orientación personalizada a los ciudadanos sobre los servicios públicos e informaciones más relevantes de las Administraciones intervinientes.
- **Oficinas de gestión integradas**: además de los propios de las dos categorías anteriores, asumen un nivel avanzado definido por la prestación de servicios integrales de gestión que comprendan la tramitación conjunta de procedimientos y trámites de competencia de las distintas Administraciones intervinientes.

- ❖ DECRETO 130/1998, de 8 de septiembre, del Gobierno Valenciano, de registro de entrada y salida de solicitudes, escritos, comunicaciones y documentos de la administración de la Generalitat Valenciana (DOGV nº 3339, de 28/09/98).
Fuente: http://www.docv.gva.es/datos/1998/09/28/pdf/1998_Q8121.pdf
(14/10/2013)

CONTENIDO:

Se establecen los criterios relativos a:

Lugares de presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones para su registro en la administración de la Generalitat, conforme al artículo 38, apartado 4, de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre:

- En cualquier oficina de los registros de la administración de la Generalitat Valenciana.
- En cualquier oficina de los registros de cualquier órgano administrativo que pertenezca a la administración general del estado, a la de cualquier administración de las comunidades autónomas, o a la de alguna de las entidades que integran la administración local si, en este último caso, se hubiese suscrito el oportuno convenio.
- En las oficinas de correos, en la forma en que reglamentariamente se establezca.
- En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
- En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

Las Unidades de registro de la administración de la Generalitat:

- Registros generales:

- La Presidencia.
- Cada conselleria en que se estructura la administración de la Generalitat.
- Cada entidad autónoma de derecho público con personalidad jurídica propia, vinculada o dependiente de la administración de la Generalitat.

- Registros auxiliares:

- Los secretarios generales de las consellerias podrán establecer registros auxiliares en aquellas unidades administrativas de sus respectivas consellerias cuando así lo consideren necesario.

Documentos que deben registrarse:

- Todo escrito o comunicación que sea presentado o que se reciba en cualquier unidad administrativa propia, así como la salida de las solicitudes, escritos y comunicaciones oficiales dirigidas a otros órganos o particulares, en los que quede correctamente identificado el remitente y persona, órgano, centro o unidad administrativa al que se dirige.

Uso de las técnicas informáticas y telemáticas:

- Todos los registros que la administración de la Generalitat establezca para la recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones de los particulares o de órganos administrativos habrán de instalarse en soporte informático.

Cómputo de plazos:

- La fecha de entrada de las solicitudes, escritos y comunicaciones en los registros tienen plena validez a los efectos del cumplimiento de los plazos.
- Los plazos para la tramitación de un procedimiento, se computarán a partir del día de la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en cualquiera de los registros del órgano administrativo competente.
- Cuando un día fuese hábil en el municipio en que resida el interesado e inhábil en la sede del órgano gestor, o a la inversa, se considerará inhábil en todo caso.

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

Fuente: http://www.docv.gva.es/datos/2004/02/18/pdf/2004_1555.pdf
(14/10/2013)

CONTENIDO:

Se crea el Registro Telemático de la Generalitat como un nuevo servicio público que podrá ser utilizado para la presentación por los ciudadanos o por los propios órganos de la administración, de solicitudes, escritos y comunicaciones que se realicen por vía telemática, relativos a los procedimientos administrativos y trámites.

En el capítulo I, se establece:

- Configuración de las distintas unidades registrales, estableciendo una en cada conselleria.
- Funciones: Recepción de solicitudes y escritos; expedición de los recibos acreditativos de su presentación; expedición de los avisos de notificación; remisión de escritos y comunicaciones; mantenimiento y conservación de un archivo informático.

En el capítulo II, se establece:

- Condiciones generales para la presentación de los escritos y solicitudes
- Como se accederá al registro telemático por parte de los ciudadanos.
- Los escritos susceptibles de registro de entrada
- Los efectos de la presentación.
- El computo de plazos

En el capítulo III se establecen las condiciones para las notificaciones telemáticas.

C) Atención Telemática

- ❖ RESOLUCIÓN de 15 de abril de 2004, de la secretaría autonómica de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, por la que se establecen las medidas técnicas y organizativas necesarias que, con carácter general, habrán de reunir las unidades registrales telemáticas y todos los procedimientos administrativos para que sean susceptibles de tramitación telemática a través del Registro telemático de la Generalitat Valenciana (DOGV nº 4774, de 14/06/04).

Fuente: http://www.docv.gva.es/datos/2004/06/14/pdf/2004_5918.pdf
(16/10/2013)

CONTENIDO:

Se establecen las medidas técnicas y organizativas aplicables a la prestación de los distintos servicios de forma telemática, distinguiéndose los siguientes grupos:

1.1 Sistemas y aplicaciones que constituyen una unidad registral telemática.

1.2 Sistemas y aplicaciones que constituyen la plataforma de tramitación y notificación telemática corporativa de la Generalitat Valenciana.

1.3 Sistemas y aplicaciones que constituyen los sistemas de gestión de una conselleria, organismo o ente de derecho público.

- ❖ Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana (DOCV nº 6262, de 07/05/10).

Fuente: http://www.docv.gva.es/datos/2010/05/07/pdf/2010_4857.pdf
(16/10/2013)

CONTENIDO:

Esta la ley se justifica por lo establecido en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, que en su disposición final octava señala la capacidad normativa de desarrollo de las comunidades autónomas en el ámbito de sus respectivas competencias.

Objeto de la ley y régimen jurídico:

- El desarrollo del derecho de los ciudadanos y ciudadanas a relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, para acceder a los servicios públicos y en la tramitación de los procedimientos administrativos

Ámbito de aplicación:

- La administración de La Generalitat.
- Las entidades que integran la administración local de la Comunitat Valenciana, así como las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de éstas, entendiéndose incluidos los consorcios, con o sin participación de la administración de La Generalitat.

Derechos de los ciudadanos:

- Derecho a solicitar información y orientación sobre requisitos técnicos y jurídicos y a formular consultas a las administraciones públicas por canales y medios electrónicos.
- Derecho a no utilizar medios o técnicas electrónicas que no hayan sido previamente aprobados u homologados y publicitados debidamente por la administración actuante en la sede electrónica de su titularidad.
- Derecho a obtener gratuitamente una dirección de correo electrónico facilitado por La Generalitat Valenciana.
- Derecho a utilizar libre y gratuitamente los medios y servicios generales electrónicos que se pongan a su disposición para su empleo en las relaciones con las administraciones públicas.
- Derecho a la utilización de los procedimientos electrónicos disponibles de una forma personalizada y directa.

La sede electrónica de titularidad de La Generalitat:

Se establece en el portal o sitio web institucional en Internet, en la dirección electrónica bajo el nombre de dominio <www.gva.es>

Sedes electrónicas de la administración local:

Cada entidad local, dispondrá de una sede electrónica institucional donde se integrarán toda la información y los servicios que ofrezcan y presten a la ciudadanía, sin perjuicio de que pueda integrar corporativamente otras sedes electrónicas locales de nivel inferior, sectoriales o departamentales, o constituir o integrarse en sedes electrónicas de ámbito territorial superior.

La Generalitat, a través de la conselleria que tenga las competencias y las diputaciones provinciales dentro de su ámbito territorial, siempre que lo permitan sus disponibilidades presupuestarias, prestarán la asistencia técnica necesaria para la creación, mantenimiento y actualización de las sedes electrónicas de las entidades locales que no puedan atender por sus propios medios la obligación establecida.

Las ordenanzas, decretos o disposiciones de carácter general local que regulen los aspectos de administración y participación electrónicas establecerán los requisitos, condiciones y contenidos de las sedes electrónicas, así como la publicidad a dar a su creación y modificación.

La sede electrónica de La Generalitat, facilitará en su página de inicio un acceso directo, sencillo y periódicamente actualizado a la información de las sedes electrónicas de las entidades locales.

Mediante convenios de colaboración entre La Generalitat y las entidades locales titulares de sedes electrónicas, se acordarán los sistemas de comunicación que garanticen la integración técnica de las sedes electrónicas de las administraciones públicas. la acreditación electrónica, esto es, la identificación y autenticación a través de sistemas de firma electrónica, de la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica .

Regulación de los registros electrónicos:

Se establece la obligatoriedad de existencia de uno de carácter general o común, así como la posibilidad de que se creen registros auxiliares integrados en aquél.

La regulación de los documentos electrónicos normalizados existentes en las sedes electrónicas para la tramitación telemática de procedimientos administrativos se efectúa poniendo especial énfasis en la obligación de información de sus derechos al ciudadano o ciudadana.

El almacenamiento, remisión y archivo electrónico de documentos y expedientes administrativos electrónicos es objeto también de la atención de la ley,

contemplándose expresamente la obligación de archivar las versiones de sedes electrónicas a medida que vayan siendo sustituidas por nuevas.

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

En la medida en que la implantación del expediente electrónico lo permita, y de acuerdo con la normativa europea y estatal al respecto, los interesados en un procedimiento tendrán derecho a conocer el estado de tramitación de los expedientes en los que sean parte, a acceder electrónicamente al índice del expediente y a cualesquiera documentos que obren en aquel, siempre que no perjudiquen el derecho a la protección de datos de carácter personal o lo prohíban expresamente otras leyes, así como a la normativa aplicable en el procedimiento.

Reglamentariamente se podrá establecer la obligatoriedad de comunicarse exclusivamente por medios electrónicos cuando las personas interesadas se correspondan con personas jurídicas o colectivos de personas físicas que, por razón de su capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados, tengan garantizado el acceso y disponibilidad de medios tecnológicos precisos.

Multicanalidad:

Todas las administraciones públicas vendrán obligadas a poner a disposición de los ciudadanos y ciudadanas diferentes canales y medios presenciales y no presenciales que garanticen una atención e información de calidad y optimicen la prestación de los servicios públicos y la tramitación de los procedimientos administrativos, en los términos que se indican a continuación:

En concreto, deberá facilitarse, como mínimo:

- a) La atención presencial a través de oficinas físicas administrativas, que si constituyeran una red de centros distribuidos territorialmente, deberán estar interconectadas electrónicamente.
- b) La atención telefónica, por medio de numeración de fácil identificación y memorización, que permita el re direccionamiento de llamadas al interior de la organización en función del nivel de complejidad de la solicitud de información o de la consulta planteada.
- c) La atención a través o desde sede electrónica.

Las sedes electrónicas pondrán a disposición de los ciudadanos y ciudadanas un espacio de almacenamiento accesible en línea, con la denominación de «carpeta personal electrónica» u otra de análoga significación.

Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana impulsarán los acuerdos o convenios de colaboración tendentes a alcanzar la interconexión de registros y de oficinas de atención presencial, la coordinación de la atención telefónica, así como la intercomunicación eficaz e integración de contenidos y servicios de sus sedes electrónicas, en su caso creando sedes electrónicas o puntos de acceso general interadministrativo, redes de espacios comunes, ventanillas únicas u otros sistemas de portales ciudadanos, generales o sectoriales, que permitan la atención y prestación integral y eficiente de servicios a la ciudadanía.

En especial, La Generalitat fomentará el establecimiento de infraestructuras y redes comunes interadministrativas de telecomunicaciones con las entidades locales, fundamentalmente para la prestación conjunta de servicios electrónicos o para la gestión coordinada de procedimientos administrativos en que hayan de intervenir varias administraciones, dentro de los principios, estándares, normas y marcos de interoperabilidad.

2.3 Sistemas de información. Gestor único contenidos (GUC)

2.3.1 Trámites

❖ **Decreto 131/1998, de 8 de septiembre, del Gobierno Valenciano, para la ordenación del sistema de información administrativa al público (Prop) (DOGV nº 3338, de 25/09/98).**

Fuente:http://www.docv.gva.es/datos/1998/09/25/pdf/1998_L8076.pdf
(17/10/2013)

CONTENIDO:

Marco legal en el que se establecen las directrices para que todas las consellerias y organismos de la Generalitat valenciana unifiquen criterios para el ordenamiento y definición de sus procedimientos y sus correspondientes formularios normalizados.

- Finalidad:

Sentar las bases y unificar criterios para que la actualización de la información se realice de acuerdo con las pautas y normalización establecidas en el mismo.

- Ámbito de aplicación:

Creación, modificación y difusión de la información administrativa dirigida al ciudadano y generada por la Generalitat Valenciana y susceptible de ocasionar una demanda pública de información, orientación y aclaraciones.

- Sistemas de información utilizados:

Sistema de información administrativa al público Prop: conjunto de utilidades informáticas donde se contiene de forma homogeneizada y ordenada la información administrativa.

- Directrices para su elaboración:

- Elaboración de la información y documentos previamente a su publicación en el DOGV por los órganos responsables.
- Comunicación de bajas en el sistema de registros y formularios de los servicios, procedimientos y acciones que hayan sido sustituidos por otros nuevos.
- Homogeneidad de los registros y formularios de acuerdo con las directrices establecidas.
- La elaboración de estos registros corresponderá en primer lugar a los órganos responsables de la ordenación del procedimiento.
- Se podrá solicitar su elaboración al área de calidad y racionalización de los servicios públicos.

Se incluye un anexo de la referida norma en el que se relacionan los distintos tipos de procedimientos y las normas para la inclusión de la información correspondiente a cada registro de información.

❖ ORDEN 7/2012, de 27 de septiembre, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, por la que se regula el catálogo de procedimientos administrativos de la administración de la Generalitat y su sector público.

Fuente:http://www.docv.gva.es/datos/2012/10/11/pdf/2012_9274.pdf(17/10/2013)

CONTENIDO:

El desarrollo de esta orden ha permitido actualizar los contenidos del decreto 131/1998 en cuanto a los medios tecnológicos actuales adecuándolos de acuerdo con la simplificación de la gestión administrativa que está fundamentalmente orientada a la reducción de cargas administrativas a la ciudadanía, comprendiendo tanto a las personas físicas como a las jurídicas, en su relación con las Administraciones Públicas y por ello la Generalitat ha ido aplicando diversas

medidas instrumentadas por medio de planes estratégicos o disposiciones de carácter normativo.

El Decreto 165/2010, de 8 de octubre, por el que se establecen medidas de simplificación y de reducción de cargas administrativas en los procedimientos gestionados por la Administración de la Generalitat y su sector público, contiene medidas directas orientadas a simplificar las relaciones con la ciudadanía, pero también recoge otras de carácter interno que establecen reglas de funcionamiento en la gestión administrativa para dar un mejor servicio. En este segundo apartado se encuentra el catálogo de procedimientos administrativos.

La página web de la Generalitat, en la Guía Prop, viene ofreciendo al público la relación de sus procedimientos administrativos permanentemente actualizada.

El objeto de esta orden es regular el catálogo de procedimientos administrativos de la Generalitat y su sector público, en el que se incluirán todos los procedimientos administrativos de carácter externo, es decir, los que van dirigidos a otras instituciones públicas, a las empresas y a las personas físicas. Igualmente se regula la tramitación de las incidencias que se puedan generar en su gestión.

Lo dispuesto en la presente orden será de aplicación a la totalidad de departamentos de la administración de la Generalitat y su sector público.

Las comunicaciones necesarias para la tramitación de las actividades relativas a la actualización de la información se harán, preferentemente, por medios electrónicos.

El catálogo de procedimientos administrativos de la Generalitat y su sector público estará publicado en la Guía Prop, o apartado que la pudiera sustituir, de la página web de la Generalitat y se mantendrá accesible, de modo gratuito, para la ciudadanía.

Cada Conselleria deberá designar a las personas responsables de actualizar la información, de acuerdo con los criterios establecidos, incluidos los formularios de solicitud asociados a los procedimientos.

La publicación del procedimiento administrativo en el GUC, en la página web de la Generalitat, se producirá simultánea o inmediatamente después de la publicación en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana (DOCV) del acto administrativo o disposición normativa que lo regule.

En la disposición final se indica la posibilidad de para dictar las instrucciones que se estimen necesarias o convenientes para la aplicación de lo dispuesto en esta orden.

Posteriormente se han dictado las instrucciones relativas a la inclusión de los distintos registros que deberán contener la información en cada procedimiento.

2.3.2 Formularios

- ❖ Orden 3/2012, de 7 de junio, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, por la que se aprueba el Manual de Normalización de Formularios de la Generalitat y su sector público (DOCV nº 6795, de 13/06/12).

Fuente: http://www.docv.gva.es/datos/2012/06/13/pdf/2012_5700.pdf
(20/10/2013)

CONTENIDO:

El objeto de esta orden es la aprobación del Manual de Normalización de Formularios de la Generalitat y su sector público, así como la regulación del procedimiento de tramitación de las incidencias que se puedan generar en su gestión.

El ámbito de aplicación es la totalidad de los procedimientos administrativos tramitados por los distintos departamentos de la administración de la Generalitat y su sector público.

En esta orden se establece como se gestionaran las altas de los distintos formularios y sus modificaciones.

Se incluye en la referida orden el manual de normalización, en el que se establecen las normas generales y la disposición de los elementos de cada formulario.

2.4 Calidad

2.4.1 Cartas de Servicios

- ❖ 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 nº 4156, de 27/12/01).
Fuente: http://www.docv.gva.es/datos/2001/12/27/pdf/2001_12617.pdf
(19/10/2013)

CONTENIDO:

El soporte normativo relativo a la Carta al ciudadano, se recoge en este decreto. Esta norma 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; se presenta posteriormente.

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 y ciudadanas 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:

Una administración orientada al ciudadano:

- Se atenderán adecuadamente las necesidades de los ciudadanos y ciudadanas 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 y ciudadanas 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 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 y ciudadanas.

Una administración eficaz y eficiente:

- 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.

Una administración moderna, innovadora y exigente consigo misma:

- 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 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 recogidos en esta Carta del Ciudadano.

❖ *(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 dependiente de la Generalitat).*

Fuente: http://www.docv.gva.es/datos/2010/04/21/pdf/2010_4302.pdf
(24/10/2013)

A continuación se describe la regulación actual de la Carta de Servicios establecida en el CAPÍTULO III de este Decreto.

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.

Se trata 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.

Definición:

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.

Finalidad:

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.

Nivel administrativo de las Cartas de Servicios:

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.

Contenido:

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.

Metodología para su elaboración:

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

Aprobación y difusión

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 modificaciones, será necesario el informe favorable de la dirección general competente en materia de modernización y gestión y evaluación de la calidad de los servicios públicos, de la coherencia metodológica del proceso de elaboración y de los compromisos, 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.

Control y seguimiento

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.

Revisión y actualización

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.

Suspensión y derogación

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.

❖ Resolución de 27 de agosto de 2010, de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Guía Prop Electrónica (DOCV nº 6370, de 06/10/10).

Fuente: http://www.docv.gva.es/datos/2010/10/06/pdf/2010_10595.pdf
(24/10/2013)

CONTENIDO:

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. (Página web de acceso a la Guía Prop electrónica: www.gva.es)

La Guía Prop electrónica, presta los siguientes servicios:

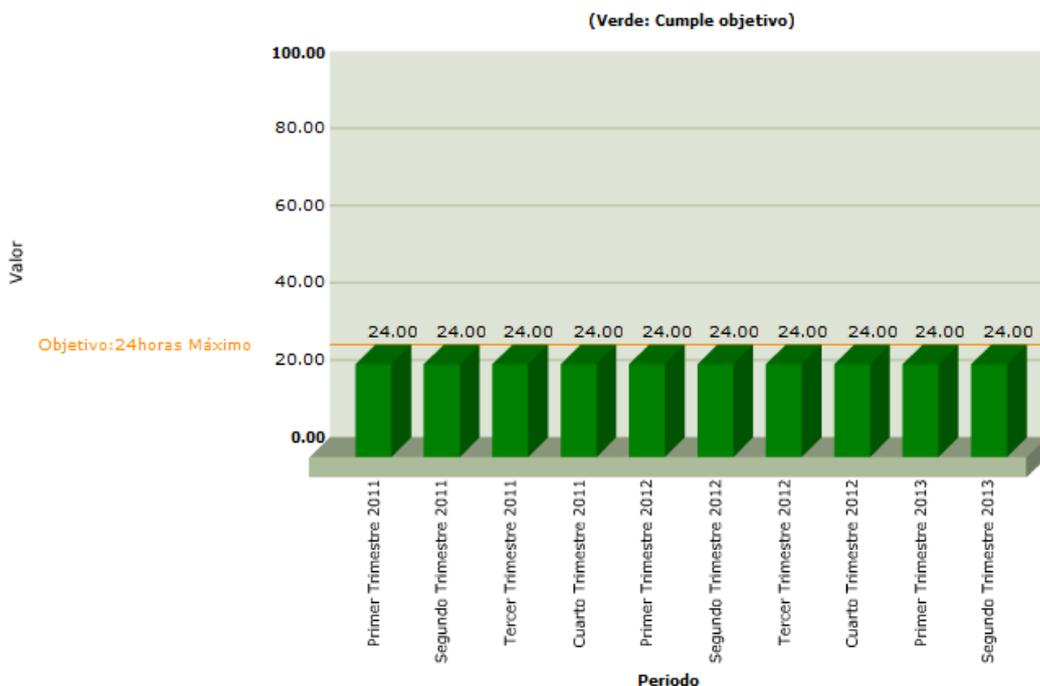
- Facilita información general sobre más de 2.000 trámites que se pueden realizar y los distintos servicios que la Generalitat ofrece, especificando toda aquella información necesaria para iniciar su tramitación: plazos, documentación, lugar de presentación, normativa, etc.
- Facilita información de las ofertas y convocatorias de empleo público de la Generalitat, Administraciones locales y Universidades de la Comunitat Valenciana, Administración del Estado, otras Comunidades Autónomas y Unión Europea.
- Facilita el acceso a los impresos oficiales para iniciar procedimientos y realizar trámites, permitiendo la descarga de estos formularios y su cumplimentación, evitando desplazamientos a las unidades administrativas correspondientes.
- Facilita el acceso desde la información general del trámite a la tramitación telemática.
- 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 Comunitat Valenciana para presentar documentación dirigida a la administración, indicando cual se puede presentar en cada una de ellas.- Facilita, mediante mensajes SMS o a través del correo electrónico, previa suscripción al servicio de alertas, información de las últimas novedades que se produzcan de trámites y servicios y/o ofertas de empleo público.

A continuación se presentan una serie de gráficos de compromisos e indicadores. Véase Gráficos del 2.1 al 2.7:

1. Se actualiza diariamente la información sobre trámites y servicios de la Generalitat. A continuación se presenta un gráfico en el que se muestra que existe un plazo de actualización constante, 24 horas como máximo.

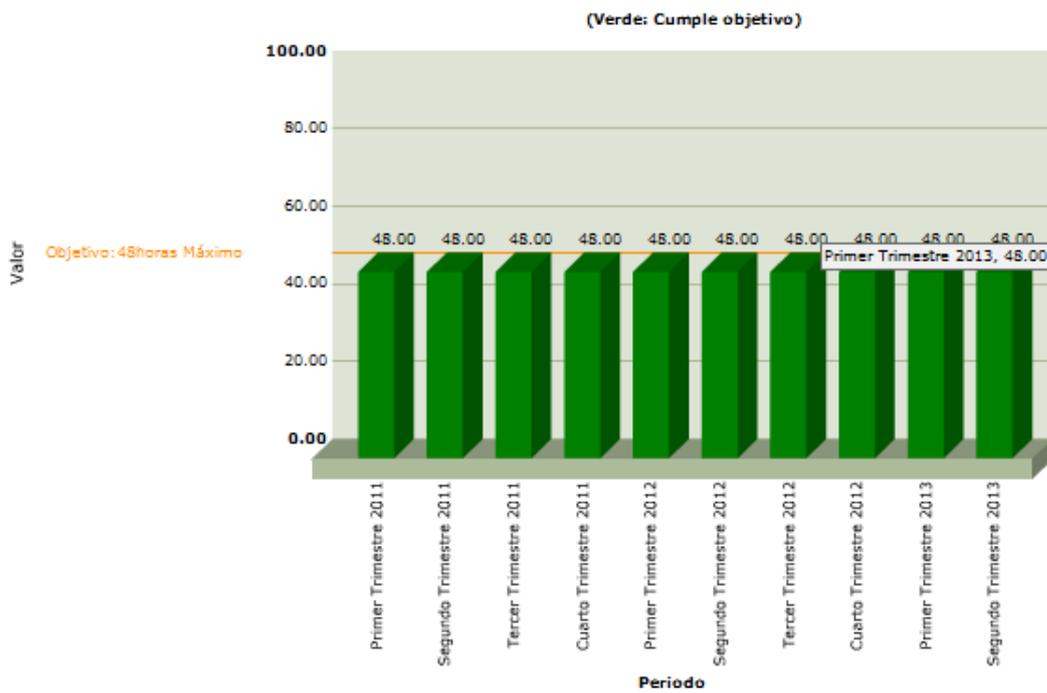
Gráfico 2.1: Plazo de actualización



Fuente: <http://www.gva.es/CartasWeb/utills/graphics.jsp?idl=284&idioma=es>
(28/10/2013)

2. Proporcionan una información clara y actualizada, sobre las ofertas de empleo público en las distintas Administraciones Públicas, permitiendo el seguimiento completo de aquellas que corresponden a la Generalitat y sus organismos autónomos. El plazo máximo de actualización o seguimiento es de 48 horas.

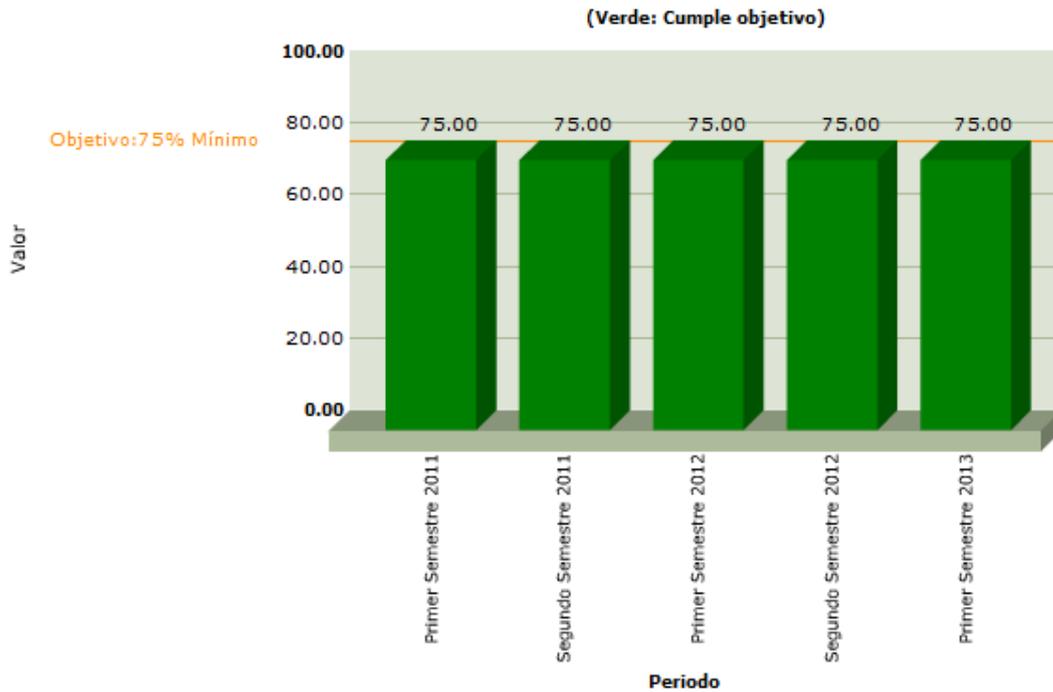
Gráfico 2.2: Plazo máximo de actualización o seguimiento.



Fuente: <http://www.qva.es/CartasWeb/utills/graphics.jsp?idl=285&idioma=es>
(28/10/2013)

3. Se facilita el acceso a los formularios oficiales de modo que éstos puedan descargarse y cumplimentarse electrónicamente. El gráfico siguiente muestra como aproximadamente el 75 % de los formularios están disponibles para descargas y cumplimentación electrónica.

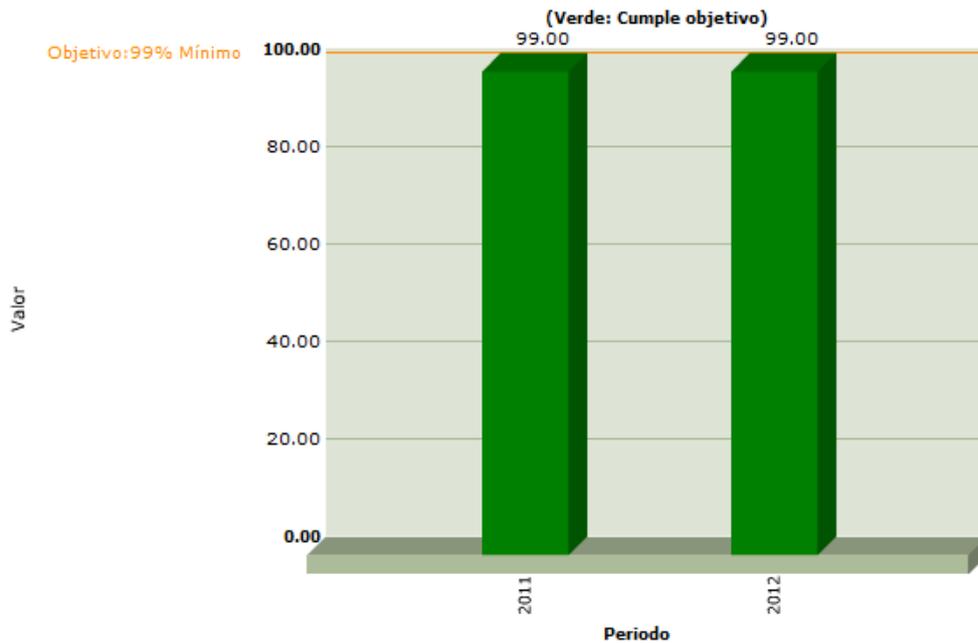
Gráfico 2.3: Formularios disponibles a través de la guía:



Fuente: <http://www.qva.es/CartasWeb/utills/graphics.jsp?idl=286&idioma=es>
(28/10/2013)

4. Se realiza el envío de alertas de las aperturas de plazo y convocatorias de aquellos trámites a los que el ciudadano está suscrito en el mismo día de inicio del plazo.

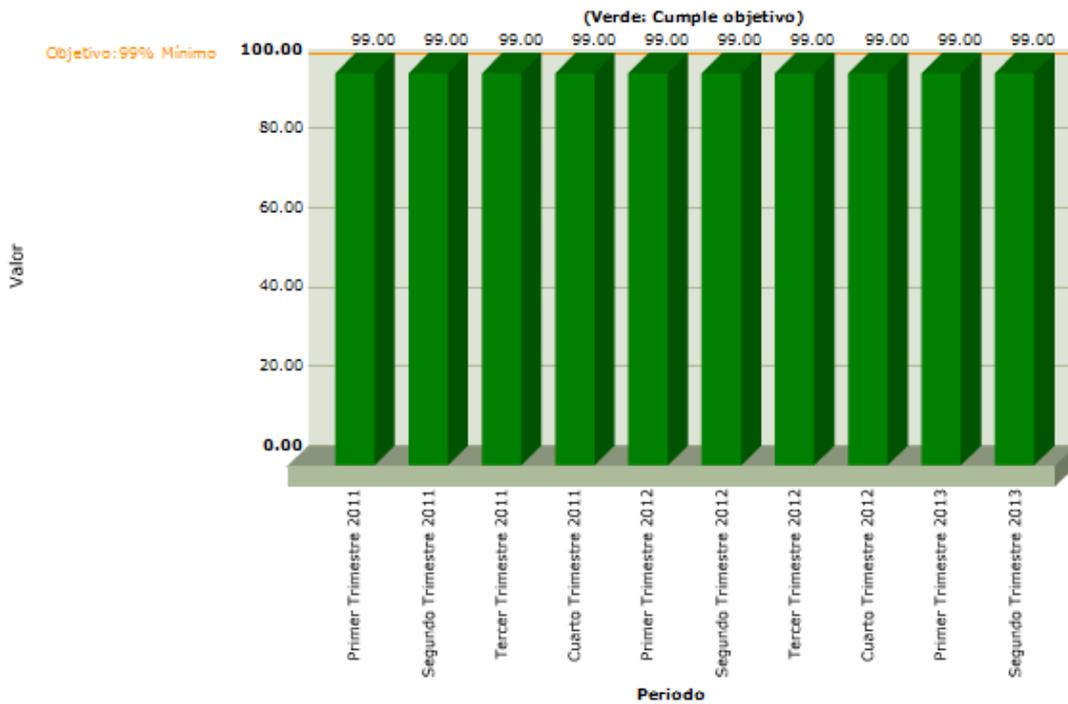
Gráfico 2.4: % de días que llega la alerta (vía SMS/correo electrónico)



Fuente: <http://www.qva.es/CartasWeb/utills/graphics.jsp?idl=288&idioma=es>
(28/10/2013)

5. El portal está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, para todos los servicios, salvo las paradas programadas. (Los cierres temporales del portal se publicitan en el mismo con un mínimo de 24 horas de antelación).

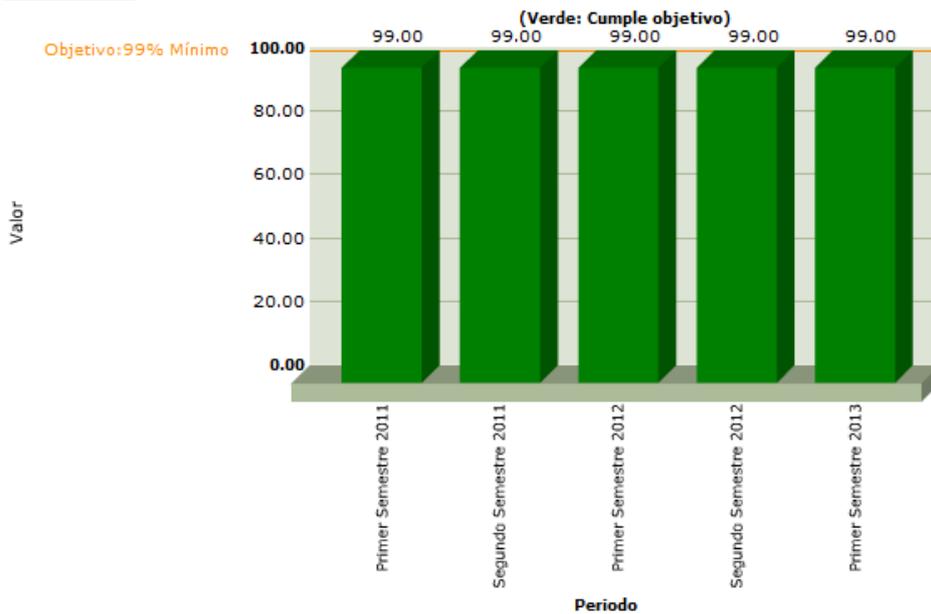
Gráfico 2.5: % de días de disponibilidad de los servicios por internet



Fuente: <http://www.qva.es/CartasWeb/utills/graphics.jsp?idl=290&idioma=es>
(28/10/2013)

6. Se garantiza el acceso directo a la tramitación electrónica desde la pantalla de información general del trámite. En el gráfico se observa cómo el 99 % de los trámites tienen su enlace directo para que sea cómodo para el ciudadano.

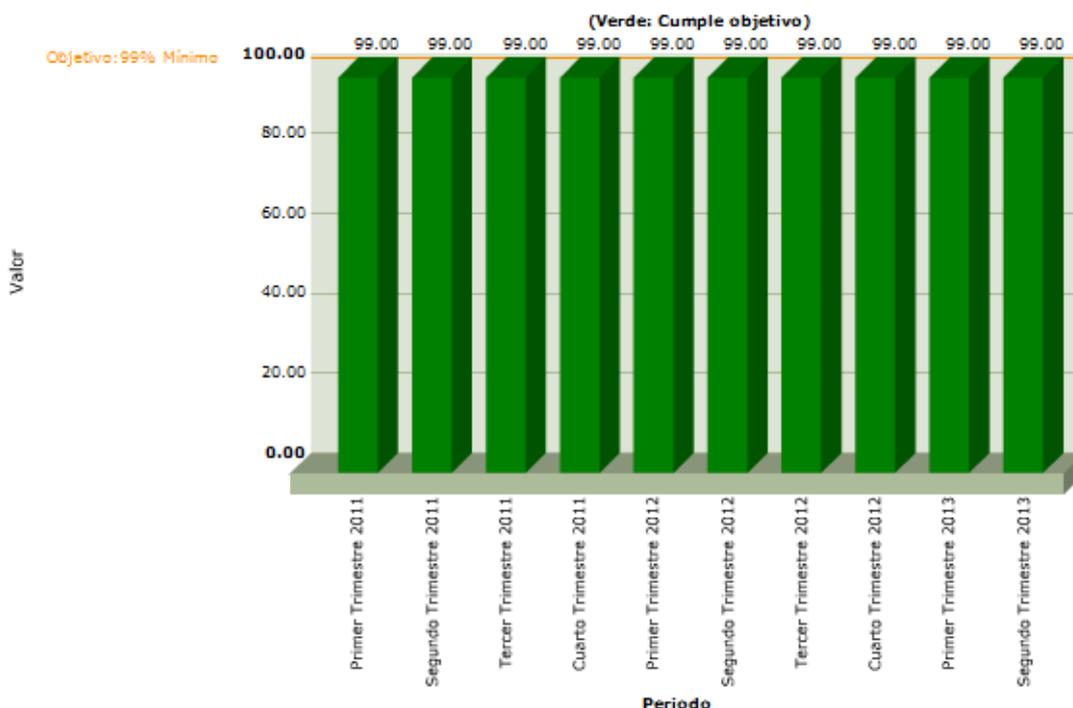
Gráfico 2.6: Accesos disponibles a la tramitación electrónica en relación a los existentes



Fuente: <http://www.gva.es/CartasWeb/utills/graphics.jsp?idl=287&idioma=es>
(28/10/2013)

7. Diariamente se avisa al ciudadano que lo desee, a través de un correo electrónico, de las últimas novedades de trámites y servicios y/o ofertas de empleo público.

Gráfico 2.7: % de días que se envía el boletín de novedades



Fuente: <http://www.qva.es/CartasWeb/utills/graphics.jsp?idl=289&idioma=es>
(28/10/2013)

- ❖ Resolución de 11 de mayo de 2011, de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio de Información 012 de la Generalitat (DOCV nº 6548, de 21/06/11).

Fuente: http://www.docv.gva.es/datos/2011/06/21/pdf/2011_7001.pdf
(18/10/2013)

CONTENIDO:

El servicio 012 centraliza el suministro de información administrativa de la Generalitat en un único número de teléfono 012 o a través de un servicio de consulta *on-line*. El objetivo principal es ofrecer al ciudadano una información completa, fiable y actualizada, garantizando la absoluta confidencialidad de las consultas que se realizan, así como de las respuestas que se ofrecen en cualquiera de las dos lenguas oficiales.

El servicio 012 presta los siguientes servicios:

- Información general sobre los 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.
- Información acerca de 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 Unión Europea.
- Información de los plazos, las listas provisionales y definitivas y las notas obtenidas del empleo público convocado por la Generalitat.
- Envío de la información genérica sobre el trámite y los impresos oficiales para iniciar procedimientos y realizar trámites a través de correo ordinario, electrónico o fax, evitando desplazamientos a las unidades administrativas correspondientes.
- Información sobre la organización, competencias y dirección de todas las unidades administrativas de la Generalitat.
- Transfiere las llamadas telefónicas de los ciudadanos a cualquiera de las personas y departamentos de la organización.
- Facilita la relación de las oficinas de registro a las que el ciudadano se puede dirigir en la Comunitat Valenciana para presentar documentación dirigida a las distintas administraciones, indicando cual se puede presentar en cada una de ellas.
- Suscripción a diversos servicios de la Generalitat, entre otros, el Boletín de novedades de trámites y empleo público, Servicio de alertas SMS, etc.
- Cita previa para la atención en las oficinas Prop.
- Información sobre el estado de los expedientes iniciados de ayuda por la compra de vivienda, libertad de cesión, descalificación, etc.

Tabla 2.1: Compromisos e indicadores en la atención telefónica

COMPROMISOS	Plazo actualización/y o seguimiento
Se garantiza una atención de calidad al ciudadano en la prestación de nuestros servicios	7 sobre 10
Se garantiza una atención personalizada por informadores cualificados con trato amable y adecuado a las necesidades del usuario.	7 sobre 10
Se responde con un tiempo medio de espera, considerado en períodos mensuales, no superior a 20 segundos.	20 segundos
Se garantiza la capacidad suficiente para atender un 95% de las llamadas	95%
Se envía la información solicitada en un plazo máximo de 24h (dentro del horario de atención al ciudadano), de forma gratuita	98%
Se responden las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 20 días, desde la recepción de la queja en el servicio.	99%

Fuente: Elaboración propia

Extraído de: http://www.docv.gva.es/datos/2011/06/21/pdf/2011_7001.pdf (28/10/2013)

- ❖ Resolución de 11 de mayo de 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 nº 6556, de 01/07/11).

Fuente: http://www.docv.gva.es/datos/2011/07/01/pdf/2011_6877.pdf (28/10/2013)

SERVICIOS

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 tramites en una sola visita desde la perspectiva de una administración eficiente orientada a la ciudadanía de la Comunidad Valenciana.

Desde su puesta en funcionamiento, en el año 1996, hasta febrero de 2011, las oficinas Prop han atendido más de 15 millones de consultas. Los principales servicios prestados son:

- Facilitar información general sobre los 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.
- Facilitar información acerca de 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 Unión Europea.
- Ofrecer información de los plazos, las listas provisionales y definitivas y las notas obtenidas del empleo público convocado por la Generalitat.
- Proporcionar, de forma gratuita, los impresos oficiales para iniciar procedimientos y realizar trámites, evitando desplazamientos a las unidades administrativas correspondientes.
- Facilitar 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.
- Proveer información sobre el personal al servicio de la Generalitat: identificación y localización.
- Facilitar al ciudadano, a través del registro instalado en la propia oficina, la presentación y registro de los documentos dirigidos a la Generalitat Valenciana, a la Administración del Estado o a la Entidad Local en que aquella se encuentra.
- Proporcionar la relación de las oficinas de registros a las que el ciudadano se puede dirigir en la Comunitat Valenciana para presentar documentación dirigida a la Administración, indicando cual se puede presentar en cada una de ellas.
- Realizar la suscripción al servicio de alertas, información de las últimas novedades que se produzcan de trámites y servicios y/o ofertas de empleo público.
- Efectuar el trámite de cita previa para ser atendido en las oficinas Prop.
- Organizar, 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, en su caso, locales, que se encuentran ubicados en la oficina.

- Garantizar la existencia de zonas de espera cómodas, dotadas de medios audiovisuales y espacios habilitados para la cumplimentación de impresos, así como de fotocopiadora y ordenador de uso público para la consulta de páginas web de la Generalitat, así como cajeros electrónicos de autoadministración.

La oficina Prop dará la información en el mismo momento que sea demandada por el ciudadano o ciudadana. En caso de no poder disponer de la información, 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 ofrece de forma clara y accesible, con profesionalidad y rigor, en la lengua oficial en que se solicite. Se garantiza la absoluta confidencialidad de las consultas que se realicen así como de las respuestas ofrecidas.

Adicionalmente, en las oficinas Prop se prestan otros servicios que puede consultar a través de la página web de la Generalitat (www.gva.es).

Tabla 2.2: Compromisos e indicadores atención Prop

COMPROMISOS	Plazo actualización/y o seguimiento
Se garantiza una atención de calidad al ciudadano en la prestación de nuestros servicios.	7 sobre 10
Esfuerzo por resolver la demanda de la forma más rápida posible y evitando desplazamientos.	7 sobre 10
Compromiso de que el tiempo medio de espera en la prestación de los servicios de información general, de todas las oficinas globalmente, no supere los 10 minutos.	10 minutos
Se registran con plena validez legal, cualquier documentación dirigida a la administración de la Generalitat y a la administración del Estado, a través de toda la red de oficinas PROP que la Generalitat pone al servicio del ciudadano.	98%
Se facilita el acceso a Diario Oficial de la Comunitat Valenciana a través de puntos automatizados de acceso gratuito.	95%
Se garantiza la disponibilidad de fotocopiadoras de uso público en todas las oficinas Prop.	98%

Fuente: *Elaboración Propia*

Extraído de: http://www.docv.gva.es/datos/2011/07/01/pdf/2011_6877.pdf
(28/10/2013)

2.4.2 Modernización y Calidad

- ❖ 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 dependientes de la Generalitat (DOCV nº 6250, de 21/04/10).
Fuente: http://www.docv.gva.es/datos/2010/04/21/pdf/2010_4302.pdf
(28/10/2013)

CONTENIDO:

El decreto parte de la idea básica de que la administración tiene como fundamento el servicio al ciudadano, y para ello debe satisfacer sus necesidades y expectativas. Este objetivo sólo se consigue mediante un proceso de mejora continua de los sistemas de gestión y de los resultados que vaya elevando, progresivamente, el nivel de calidad, hasta alcanzar la excelencia en la gestión.

El objeto de este decreto es el establecimiento de los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos que los entes, organismos y entidades del sector público dependiente de la Generalitat prestan a los ciudadanos

Para conseguir este objetivo y para apoyar permanentemente la mejora del nivel de calidad, se establecen los siguientes programas o instrumentos generales de actuación para la mejora:

1. Los diagnósticos de calidad: actividad que tiene por objeto hacer una valoración cualitativa, en términos generales, que permita tener una primera aproximación sobre la gestión de los servicios en una unidad administrativa

2. Las evaluaciones de calidad: examen global, sistemático y periódico de las actividades y resultados de las organizaciones contrastadas con un modelo de gestión para conocer su nivel de calidad.

3. 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 (Ya se han tratado en la normativa específica de las mismas)

4. El sistema de reconocimiento: Certificación de calidad y Premios:

- La certificación de calidad es el documento a través del cual se constata que la gestión de un órgano o unidad se ajusta a los requisitos de calidad previamente definidos en la disposición que desarrolle este decreto, y tiene como finalidad

reconocer y hacer público el nivel alcanzado por los departamentos de la Generalitat en su camino hacia la excelencia.

- Premios: Se crean los Premios a la Excelencia en el sector público bajo la denominación Premios Generalitat a la Excelencia, con el fin de reconocer públicamente la calidad en la gestión de los servicios que los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat prestan a los ciudadanos.

5. Las quejas y sugerencias: Se hace referencia a ellas para establecer las mejoras necesarias a partir del análisis de las mismas

6. La Red de Calidad: Se identifica al conjunto de órganos, puestos de trabajo o grupos de personas que, dentro de la Generalitat, son responsables de impulsar y apoyar la implantación y desarrollo de sistemas de gestión de calidad y prácticas de mejora continua.

7. El Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos de la Generalitat: Se crea el Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos de la Generalitat, adscrito a la conselleria competente en materia de modernización de la administración y de gestión de la calidad de los servicios públicos, que tiene como finalidad recopilar, analizar y evaluar información suficiente para ofrecer, de una forma periódica y desde la perspectiva del ciudadano, una visión global de la calidad de los servicios públicos prestados por la Generalitat, y todo ello con el fin último de promover y contribuir a su mejora continua.

- ❖ *Decreto 165/2010, de 8 de octubre, del Consell, por el que se establecen medidas de simplificación y de reducción de cargas administrativas en los procedimientos gestionados por la administración de la Generalitat y su sector público (DOCV nº 6376, de 14/10/10).*

Fuente: http://www.docv.gva.es/datos/2010/10/14/pdf/2010_11021.pdf
(30/10/2013)

CONTENIDO:

El objeto de este decreto es, con carácter general, establecer medidas de simplificación, documental o de tramitación, en la gestión de los procedimientos administrativos haciéndolos más eficientes y accesibles, a fin de agilizar su gestión y facilitar el ejercicio de sus derechos a todos los ciudadanos, lo que, a su vez, puede redundar en una mejora de la calidad de los servicios públicos.

Por simplificación se entiende administrativa la acción o conjunto de acciones dirigidas a los procedimientos administrativos y que tienen por objeto reducir o eliminar fases, documentos, requisitos o trámites, con la finalidad de agilizarlos y mejorar la prestación de los servicios públicos

Se establecen medidas concretas por las que se instrumentan las acciones de simplificación. Unas son de carácter general, como la prohibición de solicitar datos existentes en los archivos de la administración, la comunicación de datos entre diferentes departamentos, la normalización de documentos, y en este ámbito hay que destacar la regulación y el impulso de las declaraciones responsables y las comunicaciones previas como un potente mecanismo de simplificación que libera a la ciudadanía de la aportación de numerosa documentación.

Otras son de carácter instrumental, como los Catálogos de Procedimientos y de Servicios de Interoperabilidad, elementos que dan soporte y facilitan en gran medida las labores de simplificación

Recoge la creación de la Sede Electrónica de la Generalitat, enumerando tan sólo sus características esenciales y sus contenidos mínimos, como primera y más inmediata medida de desarrollo de la Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana, que adapta a la Comunitat Valenciana lo dispuesto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

A través de esta sede se realizarán las actuaciones, procedimientos y servicios que requieran la identificación de la Generalitat en sus relaciones con los ciudadanos y con otras administraciones públicas por medios electrónicos, así como aquellos otros servicios electrónicos respecto de los que se decida su inclusión en la Sede por razones de eficacia, eficiencia y calidad en la prestación de los servicios públicos.

❖ RESOLUCIÓN de 13 de mayo de 2013, del conseller de Hacienda y Administración Pública, por la que se dispone la publicación del Segundo Plan de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas, Plan SIRCA-2 (2013-2015). [(DOCV nº 7031, de 24/05/13).

Fuente: http://www.docv.gva.es/datos/2013/05/24/pdf/2013_5112.pdf
(30/10/2013)

CONTENIDO:

Este Plan, al igual que el anterior, está dirigido al conjunto de órganos y unidades de la Administración de la Generalitat y su sector público dependiente, y requiere para la consecución de sus objetivos de su máxima difusión externa hacia quienes son los principales y últimos destinatarios de las medidas que contiene: los ciudadanos y empresas, a los cuales también se les va exigir, a través de determinadas organizaciones, su apoyo y colaboración.

El nuevo Plan de simplificación y reducción de cargas, con una duración prevista de 3 años, se va a desarrollar en un entorno complejo y con una crisis económica persistente, lo que obliga a la administración a poner en marcha todos los

mecanismos a su alcance que puedan contribuir a reducir las cargas administrativas que, en último término, son cargas económicas para empresas y ciudadanos, puesto que, en muchos casos, llevan aparejado un desembolso.

Este plan, continuación del anterior plan SIRCA 2010-2012, se enmarca dentro del desarrollo del Plan de Innovación y Modernización de la Administración Pública Valenciana, que finalizó en 2013, cuyo eje estratégico *“Orientar la Administración de la Generalitat al Ciudadano”*, incluía la reducción de cargas administrativas, a través de la simplificación de los procedimientos.

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

En este nuevo Plan SIRCA-2, (2013-2015) existen 5 líneas de actuación:

- ✓ Actuaciones en el ámbito normativo.
- ✓ Actuaciones dirigidas a la Simplificación de Procedimientos Administrativos.
- ✓ Actuaciones dirigidas al Impulso de la Administración Electrónica.
- ✓ Actuaciones dirigidas a mejorar la atención a la Ciudadanía.
- ✓ Implantación y Desarrollo del Sistema de Información del Mercado Interior Europeo (IMI) y la Ventanilla Única de Servicios (VUDS).

Para que cualquier plan sea efectivo es necesario realizar evaluaciones periódicas que permitan determinar si se está alcanzando los objetivos previstos y, en caso contrario, poder introducir medidas correctoras.

Por ello, al igual que en el anterior Plan, bajo el impulso y coordinación de la Secretaría Autonómica de Administración Pública, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, órgano que tiene asignadas las competencias en materia de gestión y seguimiento de los planes de modernización, simplificación administrativa, calidad de los servicios públicos, así como de administración electrónica, se realizará el seguimiento y evaluación periódica de las líneas de actuación que el plan contiene en los siguientes términos:

A través de la Subdirección general de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios, y en concreto de su inspección general de servicios, se establecerán los mecanismos necesarios de seguimiento, control y evaluación, se definirán indicadores para todos los objetivos asociados a las diferentes acciones contenidas

en el plan y se hará un seguimiento del grado de consecución y avance de los mismos.

2.4.3 Quejas y Reclamaciones

La mejora de la calidad requiere una comunicación constante con los ciudadanos, para mantener actualizado el conocimiento sobre sus necesidades y expectativas. Con las quejas y sugerencias se permite detectar áreas de mejora en los servicios prestados.

Por ello, un objetivo importante es respetar y facilitar el derecho a utilizar las vías de sugerencias, quejas, reclamaciones en los servicios administrativos de la Administración Pública, así como que el ejercicio de este derecho se desarrolle con la mayor eficacia y rapidez posible. Las tecnologías de la información y comunicación deben ser herramientas esenciales para favorecer esta comunicación y participación, y, en definitiva, para mejorar su confianza y su satisfacción.

Para hacer efectivo este objetivo, no sólo se deberá facilitar al ciudadano su utilización sino que, además, se desarrollarán aplicaciones tecnológicas que permitan mejorar el trámite, no sólo en el seguimiento y resolución del problema o que la notificación al ciudadano se produzca en tiempo y forma sino que, además, constituya para la Administración una herramienta esencial de análisis para mejorar la calidad de los servicios.

- ❖ *DECRETO 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y suqerencias en el ámbito de la administración y las orqanizaciones de la Generalitat.*

Fuente:http://www.docv.gva.es/datos/2006/11/07/pdf/2006_12849.pdf
(01/11/2013)

Objeto

Regulación de las quejas y sugerencias de los ciudadanos en relación con el funcionamiento de la administración y las organizaciones de la Generalitat, con el fin de atenderlas adecuadamente y extraer de ellas oportunidades de mejora continua de la calidad de los servicios públicos, estableciendo a tal efecto los sistemas de tramitación, resolución e información que permitan el eficaz cumplimiento de este objetivo.

Ámbito de aplicación:

Será de aplicación directa a la actividad del conjunto de órganos y unidades de la administración de la Generalitat.

Será también de aplicación, si bien a través del mecanismo de adaptación a:

- a) Los hospitales, centros de salud e instituciones sanitarias.
- b) Los centros, residencias e instituciones de servicios sociales.
- c) Los centros de enseñanza, culturales, deportivos y de ocio.
- d) Las entidades, entidades autónomas, instituciones públicas, fundaciones públicas, entidades de derecho público y empresas, adscritas o dependientes, en todos los casos, de la Generalitat.

Quejas

Son los escritos y comunicaciones en los que los ciudadanos realicen únicamente manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios, especialmente sobre tardanzas, desatenciones, o cualquier otro tipo análogo de deficiente actuación que observen en el funcionamiento de los servicios públicos de la administración y organizaciones de la Generalitat, que constituya falta de calidad en el servicio prestado.

La formulación de una queja no impide ni condiciona el ejercicio de cuantas reclamaciones, derechos o acciones de carácter administrativo o judicial, puedan corresponder al ciudadano, ni supondrá, por tanto, paralización de los plazos para la interposición de éstas.

Por la propia naturaleza de la queja, contra su respuesta no cabrá recurso alguno, sin perjuicio de que los motivos de la queja puedan volver a exponerse en los posibles recursos que quepa interponer en el procedimiento administrativo con el que guardan relación.

No tienen la consideración de quejas, las denuncias que puedan presentar los ciudadanos poniendo de manifiesto posibles irregularidades o infracciones a la legalidad que puedan entrañar responsabilidad disciplinaria del personal al servicio de la administración, las cuales darán lugar a las investigaciones y actuaciones correspondientes.

Las quejas no tienen la naturaleza de recurso administrativo, reclamaciones previas al ejercicio de acciones judiciales, reclamaciones por responsabilidad patrimonial de la administración, ni de reclamaciones económico-administrativas, por lo que su presentación no paraliza los plazos establecidos para los citados recursos y reclamaciones en la normativa vigente.

Sugerencias

Las sugerencias son las propuestas formuladas por los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios públicos y, en especial, aquellas que puedan contribuir a

simplificar, reducir o eliminar trámites o molestias en sus relaciones con la administración.

Recepción de las quejas y sugerencias

En todas las unidades de registro de la administración de la Generalitat 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, siempre y cuando cumplan los requisitos que se indican a continuación:

- a) Nombre y apellidos
- b) Domicilio, a efectos de notificación.
- c) Hechos y razones, en los que se concrete con claridad la queja o sugerencia
- d) Lugar y fecha.
- e) Firma.
- f) Órgano, centro o unidad administrativa a la que se dirige.

También se podrá realizar la presentación, registro, tramitación y contestación de las quejas y sugerencias por vía telemática.

Los ciudadanos podrán ser auxiliados por el personal de las oficinas de registro e información en la formulación y constancia de su queja o sugerencia. En todo caso, ésta deberá ser firmada por el ciudadano como muestra de conformidad.

Registro y remisiones

Las unidades de registro sellarán el escrito o comunicación presentada y practicarán el correspondiente asiento, indicando la fecha del día de la recepción.

Enviarán el escrito de queja o la sugerencia a la subsecretaría de la conselleria afectada, remitiendo simultáneamente copia a:

- La unidad, centro o servicio a que se refiera su contenido
- La dirección territorial correspondiente,
- Al organismo responsable, actualmente la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios.

Tramitación

Presentada la queja o sugerencia, el órgano responsable de la respuesta abrirá un expediente informativo, llevando a cabo las indagaciones y diligencias que considere pertinentes. Entre las actuaciones a realizar deberá obtener la

información oportuna de la unidad o servicio directamente afectados, así como del órgano directivo del cual dependa.

Plazo de respuesta

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 General de la respectiva conselleria afectada. La notificación de la respuesta se regirá por las normas que regulan este trámite para los actos administrativos.

Seguimiento de las quejas y sugerencias

En cada Subsecretaría se creará un Registro de Quejas y Sugerencias que contendrá información sobre todas ellas, su proceso de tramitación y resolución.

Cada Subsecretaría realizará el seguimiento del cumplimiento del plazo de notificación de la respuesta al ciudadano de las quejas y sugerencias que afecten a su conselleria, adoptando, en su caso, las medidas necesarias para llevar a cabo el estricto cumplimiento del deber de respuesta, así como las acciones adecuadas para subsanar las deficiencias planteadas.

El seguimiento general del cumplimiento del deber de respuesta al ciudadano corresponde actualmente a la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios.

Información al ciudadano y quejas por incumplimiento del deber de respuesta

En cualquier momento, el ciudadano podrá recabar información sobre el estado de tramitación de su queja o sugerencia.

Asimismo, podrá formular nueva queja, esta vez ante la Secretaria Autonómica (Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios) cuando se haya incumplido el deber de respuesta.

Criterios de calidad para la elaboración de las respuestas a las quejas y sugerencias

Los escritos de respuesta a las quejas o sugerencias se ajustarán a las siguientes directrices:

- a) Respuesta lo más rápida posible, sin necesidad de agotar plazos.
- b) Personalización de la respuesta.
- c) Respuesta a todo el contenido planteado, con referencia a los informes recabados.
- d) Contestación formulada en términos sencillos, fácilmente inteligible y sin utilización de tecnicismos.

e) Expresión, en su caso, de las acciones que se promoverán para corregir los defectos origen de la queja, o para materializar las iniciativas sugeridas que se decida aceptar.

f) Disculpas por las molestias que han podido causarse al ciudadano al explicitar su queja o sugerencia y agradecimiento por la oportunidad de mejora que las mismas brindan en su caso.

Mejora continua

El contenido de las quejas y sugerencias será tenido en cuenta por los órganos 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.

La mera estadística de quejas y sugerencias dirigidas a una unidad no será considerada, en sí misma, exponente negativo de la misma. Sí lo será, por el contrario, la falta de respuesta y/o la pasividad o desconsideración hacia las quejas y sugerencias.

Cuando del análisis de un grupo de quejas o sugerencias se ponga de manifiesto unas mismas deficiencias o determinadas oportunidades de prestar un mejor servicio, la Subsecretaría correspondiente promoverá la constitución de un equipo de mejora que analice, elabore y proponga las medidas necesarias para su corrección y defina las acciones de mejora a implantar.

CAPÍTULO 3. ÁMBITO ORGANIZATIVO Y SITUACIÓN ACTUAL DE LA OFICINA PROP DE ALZIRA

ÍNDICE CAPÍTULO 3

Contenido

CAPÍTULO 3. ÁMBITO ORGANIZATIVO Y SITUACIÓN ACTUAL DE LA OFICINA PROP DE ALZIRA	71
3.1 LEGISLACIÓN DEL GOBIERNO VALENCIANO	73
3.1.1 Ley 5/1983, de 30 de diciembre, de Gobierno Valenciano	73
3.1.2 Ley 12/2007, de 20 de marzo, de la Generalitat, de modificación de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre del Gobierno Valenciano	74
3.2 ÓRGANOS DE LA GENERALITAT	74
3.2.1 El President de la Generalitat.....	74
3.2.2 El consell.....	75
3.2.3 Consellerias de la Generalitat Valenciana.....	75
3.2.4 Organización territorial de las Consellerias.....	84
3.3 LA CONSELLERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	84
3.3.1 Descripción	85
3.3.2 Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de servicios (SGACCIS).....	87
3.3.3 Planes de modernización en la Generalitat Valenciana.....	89
3.4 LAS TIC EN LA GENERALITAT VALENCIANA	102
3.5 ACCESO A LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS.....	105
3.6 ANÁLISIS Y SITUACIÓN ACTUAL DE LA OFICINA PROP DE ALZIRA.....	107

CAPÍTULO 3. ÁMBITO ORGANIZATIVO Y SITUACIÓN ACTUAL DE LA OFICINA PROP DE ALZIRA

3.1 LEGISLACIÓN DEL GOBIERNO VALENCIANO

3.1.1 Ley 5/1983, de 30 de diciembre, de Gobierno Valenciano

La Administración Pública de la Generalitat se organiza y actúa con personalidad jurídica única, conforme a criterios de eficacia, publicidad, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al derecho, dentro de la mayor economía de medios que permita la obtención de los fines que tiene encomendados.

De acuerdo con lo establecido en los artículos 44 al 48 del Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, el Consell reglamentará lo necesario para adaptar las normas de la Administración del Estado a la organización de la Generalitat.

El Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, aprobado por Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, establece en su artículo 17, apartado 2º, que las funciones, composición, forma de nombramiento y cese de los miembros del Consell serán regulados por Ley de Les Corts.

Esta ley, por tanto, desarrolla el perfil de los distintos órganos del Consell de la Generalitat según las líneas maestras establecidas en el Estatuto de Autonomía.

El perfil de los órganos de la Generalitat que precisa esta ley se realiza en base a la configuración, de un lado, de las características de estos órganos y, de otro, mediante la atribución de las competencias que corresponden a cada uno de ellos. Fijado el carácter de cada uno de los órganos que integran el Consell y su Administración, así como atribuidas las competencias que le corresponden, se establecen las relaciones interorgánicas que han de resultar de su normal actuación y funcionamiento.

La configuración de los órganos del Consell y la Administración de la Generalitat se completa con el establecimiento de cuáles son las bases organizativas de la Administración de esta Generalitat que bajo su dependencia ha de llevar a la práctica las decisiones del Consell.

3.1.2 Ley 12/2007, de 20 de marzo, de la Generalitat, de modificación de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre del Gobierno Valenciano

La presente Ley tiene por objeto reformar aspectos muy puntuales y concretos de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, de Gobierno Valenciano, con la finalidad de acomodarla a las prescripciones imperativas del Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana y aprovechar las posibilidades que ofrece la reforma del mismo.

A estos efectos, la Ley de Gobierno Valenciano es modificada en los siguientes aspectos principales:

1. Se regula la facultad de disolución anticipada de Les Corts por el President de la Generalitat.
2. Se adapta al Estatut d'Autonomia el procedimiento de investidura del President de la Generalitat.
3. Se agiliza el procedimiento de determinación de la estructura orgánica superior del Consell y de designación de sus titulares, de forma que es el propio President de la Generalitat, y no el Consell, el que determina cuáles son el número, denominación y competencias de las Consellerias y Secretarías Autonómicas.
4. Se agiliza el funcionamiento del Consell, primando su papel esencial de órgano político y de dirección presidencial.
5. Se introduce, entre las competencias del Consell, la de dictar decretos-leyes.
6. Se indica que el número mínimo de diputados de Les Corts que fijará el decreto del President de la Generalitat de convocatoria de elecciones será el de 99, conforme a las previsiones del Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.
7. Se acomoda la Ley a las previsiones estatutarias relativas a la exigencia de responsabilidad penal o civil a los miembros del Consell.
8. Se adapta la denominación de las instituciones a las denominaciones estatutarias.

3.2 ÓRGANOS DE LA GENERALITAT

3.2.1 El President de la Generalitat

El President de la Generalitat, que también lo es del Consell, dirige la acción del Consell, coordina las funciones de éste y ostenta la más alta representación de la Comunitat Valenciana, así como la ordinaria del Estado en ésta.

Le corresponde promulgar, en nombre del Rey, las leyes de la Generalitat y disponer lo necesario para su publicación en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana, en el plazo de quince días de su aprobación, y en el Boletín Oficial del Estado. (Artículo 11)

El President de la Generalitat dirige y coordina las acciones del Consell, sin perjuicio de la atribución y responsabilidad de cada Conseller en su gestión. (Artículo 12)

3.2.2 El consell

El Consell es el órgano colegiado que ostenta la potestad ejecutiva y reglamentaria y dirige la administración de la Generalitat. (Artículo 13)

En materia de política general de la Generalitat corresponden al Consell las siguientes competencias:

- Determinar las directrices de la acción de gobierno, de acuerdo con lo que establezca al respecto el President de la Generalitat.
- La planificación y desarrollo de la política valenciana.
- El ejercicio de las facultades que el Estatuto de Autonomía o Ley de Les Corts le atribuya en lo que se refiere a la actividad de las Diputaciones Provinciales y demás entes locales.
- Ejercer las competencias en materia de acción exterior atribuidas por el artículo 62 del Estatut d'Autonomia. (Artículo 16)

3.2.3 Consellerias de la Generalitat Valenciana

La Administración de la Generalitat se organiza en consellerias o departamentos, al frente de las cuales habrá un conseller, miembro del Consell con funciones ejecutivas, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 12.2. (Artículo 27)

La Presidencia de la Generalitat y los consellers desarrollarán orgánicamente su propia conselleria o departamento en los términos de su reglamento orgánico y demás normas reglamentarias que apruebe el Consell. (Artículo 65)

La organización de las consellerias se estructura en tres niveles: órganos superiores, nivel directivo y nivel administrativo. (Artículo 66). Véase la figura 3.1.

Figura 3.1: Niveles de la estructura organizativa de la Generalitat Valenciana



Fuente: Elaboración propia en base a la Ley 12/2007, de 20 de marzo del Gobierno Valenciano de la GV.

Órganos superiores

Los órganos superiores del departamento son el conseller y los secretarios autonómicos.

Los secretarios autonómicos dirigen y coordinan los centros directivos que se adscriben bajo su dependencia y responden, ante el titular del que dependan, de la gestión de aquellas materias que les sean atribuidas.

Órganos Directivos

El nivel directivo lo integran los subsecretarios, directores generales y demás altos cargos que ostenten el rango de director general. (Artículo 67)

Asimismo, los subsecretarios tienen competencia respecto a los servicios comunes, la supervisión y recopilación de documentos, y asistencia en las materias propias de cada conselleria, especialmente en orden a la elaboración de proyectos o planes de actuación y programas o necesidades de la conselleria. Además estos planes o actuaciones irán encaminados a mejorar y perfeccionar los servicios de los distintos centros de la conselleria, y preparar lo relativo a su organización y método de trabajo, atendiendo principalmente a sus costos y rendimientos.

La elaboración de normas generales que afecten al funcionamiento de los servicios en cuanto a adquisición de material también será una de sus funciones entre otras. (Artículo 69).

Bajo la dependencia del president, vicepresidentes y consellers, se podrán crear secretarías autonómicas.

Bajo la directa dependencia del president y de cada conseller, se creará la subsecretaría, que llevará a cabo la inspección de todos los servicios de su ámbito, ostentando la jefatura de todo el personal de la misma.

Órganos administrativos

El nivel administrativo está integrado por el resto de unidades bajo la dependencia de las anteriores o directamente del conseller con carácter excepcional. (Artículo 71)

El nivel administrativo se organizará en subdirecciones generales, servicios, secciones, unidades y negociados, pudiendo establecerse otras unidades cuando así fuese necesario. (Artículo 72)

Redacción del artículo 2 según la Corrección de errores del Decreto 3/2013, de 14 de junio, del president de la Generalitat por el que modifica el Decreto 19/2012, de 7 de diciembre, del president de la Generalitat, por el que determina las consellerias en que se organiza la Administración de la Generalitat. (DOCV núm. 7052 de 24.06.2013)

Mediante Decreto 9/2014, de 12 de junio de 2014 la administración de la Generalitat se organiza en las siguientes consellerias:

- De Presidencia y Agricultura, Pesca, Alimentación y Agua.

DECRETO 89/2014, de 13 de junio, del Consell, por el que aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Presidencia y de la Consellería de Presidencia y Agricultura, Pesca, Alimentación y Agua.

A la **Presidencia de la Generalitat** le corresponde el ejercicio de las competencias en materia de asesoramiento al president, de programación y desarrollo de los actos del president, de las relaciones con la Unión Europea y de la comunicación institucional de la Generalitat.

Artículo 5. Órganos superiores y directivos de la Presidencia de la Generalitat

Bajo la autoridad del president, la Presidencia de la Generalitat está integrada por los siguientes órganos superiores y centros directivos:

1. Gabinete del President.
2. Secretaría Autonómica de Organización, Coordinación y Relaciones Institucionales.
3. Secretaría Autonómica de Comunicación.
4. Dirección General de Análisis y Políticas Públicas.
5. Dirección General de Relaciones con la Unión Europea.
6. Dirección General de Coordinación Institucional.
7. Dirección General de Relaciones Informativas y Promoción Institucional.

La Consellería de Presidencia y Agricultura, Pesca, Alimentación y Agua es el departamento del Consell al que corresponde ejercer las competencias en materia de secretariado del Consell, relaciones con Les Corts, representación y defensa en juicio y asesoramiento en derecho a la Generalitat, transparencia y participación ciudadana, y agricultura, ganadería, pesca, alimentación y recursos hídricos.

Artículo 23. Órganos superiores y directivos de la Conselleria de Presidencia y Agricultura, Pesca, Alimentación y Agua

Bajo la autoridad del Conseller, la Conselleria de Presidencia y Agricultura, Pesca, Alimentación y Agua está integrada por los siguientes órganos superiores y centros directivos:

1. Secretaría Autonómica de Presidencia.
2. Secretaría Autonómica de Agricultura, Pesca, Alimentación y Agua.
3. Subsecretaría.
4. Dirección General del Secretariado del Consell y Relaciones con Les Corts.
5. Dirección General de la Abogacía General de la Generalitat.
6. Dirección General de Administración Local.

7. Dirección General de Transparencia y Participación Ciudadana.
8. Dirección General de Producción Agraria y Ganadería.
9. Dirección General de Empresas Agroalimentarias y Pesca.
10. Dirección General del Agua.

El nivel administrativo está constituido por todas las unidades de esta naturaleza dependientes directamente de los órganos superiores y nivel directivo de cada departamento.

- De Economía, Industria, Turismo y Ocupación

DECRETO 193/2013, de 20 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo.

La Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo es el departamento del Consell al que corresponde el ejercicio de las competencias en materia de economía, fomento del empleo y de la economía social, las de formación profesional para el empleo, intermediación en el mercado laboral, industria, energía, turismo, comercio interior y exterior, ferias sectoriales y actividades promocionales, artesanía, consumo e investigación e innovación tecnológica, ejerciendo las competencias que legalmente tiene atribuidas a estos efectos.

Bajo la superior autoridad de la persona titular del departamento, la Conselleria de Economía, Industria Turismo y Empleo dirige, impulsa y ejecuta la acción política y administrativa en las materias de su competencia.

Artículo 2. Órganos superiores y centros directivos

Bajo la autoridad de la persona titular del departamento, la Conselleria de Economía, Industria Turismo y Empleo se estructura en los siguientes órganos superiores y centros directivos:

- a) Secretaría Autonómica de Economía y Empleo
- b) Secretaría Autonómica de Industria y Energía.
- c) Secretaría Autonómica de Turismo y Comercio.
- d) Subsecretaría.
- e) Dirección General de Economía.
- f) Dirección General de Trabajo, Cooperativismo y Economía Social.
- g) Dirección General de Industria.
- h) Dirección General de Energía.
- i) Dirección General de Turismo.
- j) Dirección General de Internacionalización.
- k) Dirección General Comercio y Consumo

Artículo 3. Nivel administrativo

El nivel administrativo está constituido por todas las unidades de esta naturaleza dependientes directamente de los órganos superiores y nivel directivo del departamento.

- De Educación, Cultura y Deporte.

DECRETO 140/2014, de 5 de septiembre, del Consell, por el que aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Consellería de Educación, Cultura y Deporte.

La Consellería de Educación, Cultura y Deporte es el departamento del Consell al que corresponde ejercer las competencias en materia de educación, formación profesional reglada, universidades y ciencia, promoción y patrimonio cultural, bandas de música, política lingüística, deporte y pilota valenciana.

Artículo 2. Órganos superiores y centros directivos

La Consellería de Educación, Cultura y Deporte, bajo la autoridad de la persona titular de la Consellería, está integrada por los siguientes órganos superiores y centros directivos:

1. Secretaría Autonómica de Educación y Formación.
2. Secretaría Autonómica de Cultura y Deporte.
3. Subsecretaría.
4. Dirección General de Centros y Personal Docente.
5. Dirección General de Innovación, Ordenación y Política Lingüística.
6. Dirección General de Formación Profesional y Enseñanzas de Régimen Especial.
7. Dirección General de Universidad, Estudios Superiores y Ciencia.
8. Dirección General de Cultura.
9. Dirección General del Deporte.

- De Sanidad.

DECRETO 4/2014, de 3 de enero, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Consellería de Sanidad.

La Consellería de Sanidad es el departamento del Consell encargado de la dirección y ejecución de la política del mismo en materia de sanidad, ejerciendo las competencias en materia de sanidad y salud pública que legalmente tiene atribuidas a estos efectos.

Artículo 2. De los órganos superiores y del nivel directivo

Bajo la dependencia de la persona titular del departamento, la Consellería de Sanidad está integrada por los siguientes órganos superiores y órganos directivos:

- a) Secretaría Autonómica de Sanidad
- b) Subsecretaría
- c) Dirección General de Recursos Humanos de la Sanidad
- d) Dirección General de Recursos Económicos
- e) Dirección General de Asistencia Sanitaria
- f) Dirección General de Farmacia y Productos Sanitarios
- g) Dirección General de Ordenación, Evaluación, Investigación, Calidad y Atención al Paciente
- h) Dirección General de Salud Pública

Artículo 3. Del nivel administrativo

El nivel administrativo de la Consellería está constituido por todas las unidades que dependen directamente de la persona titular del departamento y de las personas titulares de la Secretaría Autonómica de Sanidad, Subsecretaría y direcciones generales de la Consellería de Sanidad respectivamente.

- De Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente.

DECRETO 85/2013, de 28 de junio, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente.

La Consellería de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente es el máximo órgano responsable del Consell en materia de obras públicas, ordenación del territorio y del litoral, vivienda y calidad de la edificación, transportes, puertos y aeropuertos, medio ambiente, paisaje y cambio climático.

Artículo 2. Los órganos superiores y el nivel directivo

Bajo la autoridad de la persona titular, la Consellería de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente está integrada por los siguientes órganos superiores y centros directivos:

- a) Secretaría Autonómica de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente.
- b) Subsecretaría.
- c) Dirección General de Obras Públicas, Proyectos Urbanos y Vivienda.
- d) Dirección General de Transportes y Logística.
- e) Dirección General de Medio Natural.
- f) Dirección General de Evaluación Ambiental y Territorial.
- g) Dirección General de Calidad Ambiental.

Artículo 3. El nivel administrativo

El nivel administrativo de la Consellería está constituido por todas las unidades que dependen directamente de la persona titular de la Consellería de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente, de la Secretaría Autonómica de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente, de la Subsecretaría y de las direcciones generales del departamento.

La Secretaría General Administrativa, con la máxima jerarquía del nivel administrativo, atenderá todos los servicios generales de la Consellería, bajo la dependencia de la Subsecretaría.

- De Bienestar Social.

DECRETO 9/2014, de 10 de enero, del Consell, por el que aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Consellería de Bienestar Social.

La Consellería de Bienestar Social es el departamento al que corresponde ejercer las competencias en materia de políticas de prestación social, servicios sociales, dependencia, personas con discapacidad, familia, menores, adopciones, juventud, mujer, cooperación al desarrollo e inmigración, voluntariado social y solidaridad.

Artículo 2. De los órganos superiores y del nivel directivo

Bajo la dependencia de la persona titular del departamento, la Consellería de Bienestar Social está integrada por los siguientes órganos superiores y centros directivos:

1. Secretaría Autonómica de Autonomía Personal y Dependencia.
2. Secretaría Autonómica de Servicios Sociales y Solidaridad.
3. Subsecretaría.
4. Dirección General de Personas con Discapacidad.
5. Dirección General de Dependencia y Mayores.
6. Dirección General de Familia y Mujer.
7. Dirección General de Servicios Sociales y Menor
8. Dirección General de Integración, Inclusión Social y Cooperación.
9. Dirección General de la Juventud.

Artículo 3. Del nivel administrativo

El nivel administrativo de la consellería está constituido por todas las unidades dependientes directamente de los órganos superiores y del nivel directivo.

- De Gobernación y Justicia.

DECRETO 118/2014, de 18 de julio, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Consellería de Gobernación y Justicia.

La Consellería de Gobernación y Justicia es el departamento del Consell al que corresponde ejercer las competencias en materia de interior, protección civil, gestión de la Unidad del Cuerpo Nacional de Policía adscrita a la Comunitat Valenciana, prevención, extinción de incendios y gestión de las competencias en materia de situaciones de emergencia, desarrollo estatutario, consultas populares y electorales, relaciones con la profesión titulada de gestor administrativo, justicia, colegios profesionales, fundaciones, asociaciones, registros y notariado, uniones de hecho y mediación.

Artículo 2. Órganos superiores y centros directivos

Bajo la dependencia de la persona titular del departamento, la Consellería de Gobernación y Justicia está integrada por los siguientes órganos superiores y centros directivos:

1. Secretaría Autonómica de Gobernación.
2. Secretaría Autonómica de Justicia.
3. Subsecretaría.
4. Dirección General de Seguridad y Protección Ciudadana.
5. Dirección General de Prevención, Extinción de Incendios y Emergencias.
6. Dirección General de Desarrollo Autonómico.
7. Dirección General de Justicia.

El nivel administrativo está constituido por todas las unidades de esta naturaleza dependientes directamente de los órganos superiores y nivel directivo de cada departamento.

- De Hacienda y Administración Pública.

DECRETO 65/2014, de 2 de mayo, del Consell, por el que se modifica el Decreto 20/2013, de 25 de enero, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Consellería de Hacienda y Administración Pública.

La consellería de Hacienda y Administración Pública es el punto de partida para entender cómo se estructuran y funcionan los puntos Prop, por este motivo se describe dicha consellería en el siguiente punto del capítulo. Véase punto 3.3.1

3.2.4 Organización territorial de las Consellerias

Territorialmente, la organización de las consellerias se estructura en servicios centrales y en servicios periféricos.

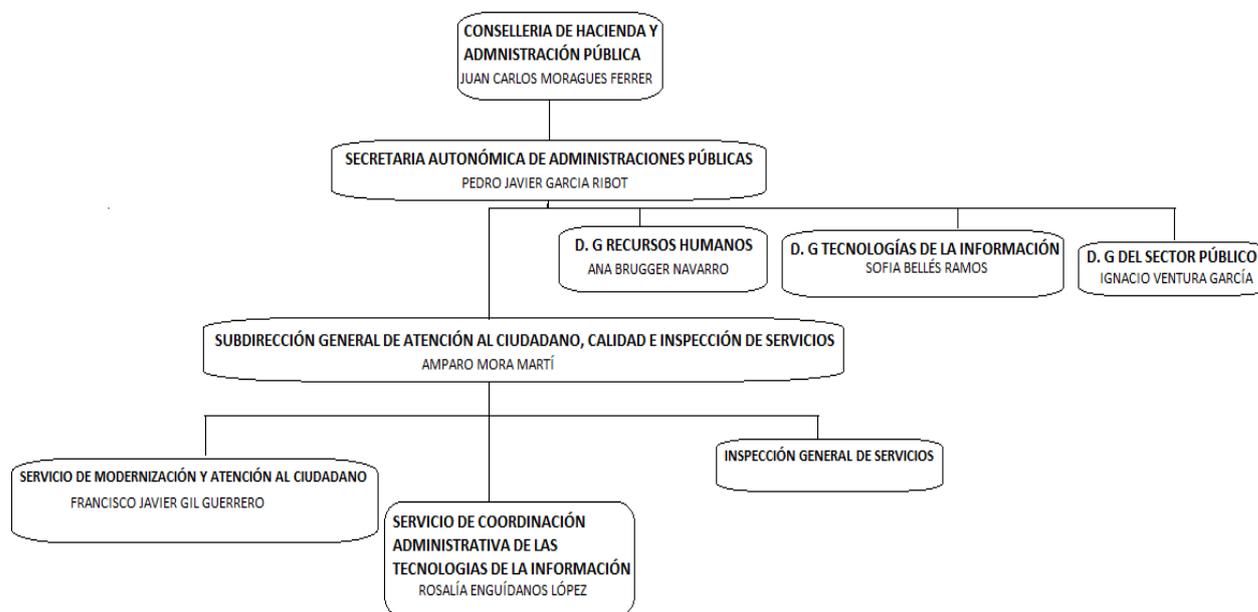
Los servicios periféricos serán la expresión organizativa del principio de desconcentración que ha de regir en la actividad de la Administración de la Generalitat.

Los servicios centrales tienen competencia sobre todo el territorio de la Comunitat Valenciana y los servicios periféricos tienen competencia sólo en su propio ámbito territorial, en los términos establecidos en los artículos 65 y 66 del Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.

3.3 LA CONSELLERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Puesto que la redacción de este proyecto está ligada directamente a la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, concretamente con la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios a continuación se muestra el organigrama parcial de la Conselleria citada anteriormente, véase figura 3.2.

Figura 3.2: Organigrama parcial de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública



Fuente: Elaboración propia a partir de http://www.gva.es/contenidos/publicados/HAC_VALEN.pdf (18/08/2014)

3.3.1 Descripción

La Consellería de Hacienda y Administración Pública como departamento responsable del Consell de la Generalitat en materias de hacienda, sector público empresarial y fundacional de la Generalitat y consorcios no sanitarios adscritos a la Generalitat, función pública y tecnologías de la información y comunicación de la administración, ejerce en dichas áreas las máximas competencias que legalmente tiene atribuidas, bajo la superior dirección del conseller o consellera, estructurándose en tres niveles: órganos superiores, nivel directivo y nivel administrativo.

Artículo 2. De los órganos superiores, del nivel directivo y del Instituto Valenciano de Finanzas

Bajo la autoridad del conseller o consellera, la Consellería de Hacienda y Administración Pública está integrada por los siguientes órganos superiores y nivel directivo:

Órganos superiores:

- Secretaría Autonómica de Hacienda y Presupuestos
- Secretaría Autonómica de Administración Pública
- Intervención General

Nivel directivo:

- Subsecretaría
- Dirección General de Presupuestos
- Dirección General de Tributos y Juego
- Dirección General de Proyectos y Fondos Europeos
- Dirección General de Patrimonio
- **Dirección General del Sector Público**
- **Dirección General de Recursos Humanos**
- **Dirección General de Tecnologías de la Información**

Puesto que este TFC engloba desde todos los puntos la atención al ciudadano se describirá la Secretaria Autonómica de Administración Pública puesto que las competencias que le atribuye el artículo 68 de la Ley del Consell son en materia de función pública, la inspección general de servicios, atención al ciudadano, calidad de los servicios, simplificación administrativa, administración electrónica y tecnologías de la información y del sector público empresarial y fundacional de la Generalitat y consorcios no sanitarios adscritos a la Generalitat. Le corresponde dirigir y coordinar los centros directivos que se adscriban bajo su dependencia así como las unidades administrativas integradas en los mismos.

Dependiendo de la Secretaría Autonómica de Administración Pública el nivel directivo de la misma estará integrado por los siguientes órganos:

a) Dirección General de Recursos Humanos. Asume las competencias en materia de ordenación, selección, provisión y formación del personal al servicio de la administración del Consell y relaciones sindicales.

b) Dirección General de Tecnologías de la Información. Asume las competencias en materia de innovación tecnológica, seguridad de los sistemas de información, planificación, coordinación, autorización y control de las tecnologías de la información, las telecomunicaciones, las comunicaciones corporativas, el desarrollo de la sociedad digital y la administración electrónica.

c) Dirección General del Sector Público. Asume las competencias de planificación, coordinación y reestructuración del sector público empresarial y fundacional de la Generalitat y consorcios no sanitarios adscritos a la Generalitat, así como las de seguimiento y control de dichas actuaciones.

En este TFC se estudia el Prop de la ciudad de Alzira que al igual que todos los demás puntos Prop se encuentran bajo la dependencia de la citada subdirección.

3.3.2 Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de servicios (SGACCIS)

El puesto de Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de servicios recae actualmente sobre Amparo Mora Martí con la que se tuvo el placer de concertar una entrevista para hablar sobre el tema propuesto en este TFC.

“Su función es controlar, coordinar y supervisar la ejecución de los proyectos, objetivos o actividades que se le asignen, así como los servicios y unidades administrativas que se le adscriben.

En particular, la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios dirige, coordina y supervisa directamente la ejecución de las funciones de control e inspección general de los servicios. A este fin, los puestos del personal inspector de servicios que desarrollan estas funciones, con rango de jefatura de servicio, dependen jerárquicamente, de forma directa, de la persona titular de dicha subdirección general.

Para el cumplimiento de tales funciones la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios se estructura en los siguientes servicios:

Servicio de Modernización y Atención al Ciudadano

Sus funciones son:

a) 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 plataforma012, en terminales móviles, en la web, así como en los nuevos canales emergentes que proporcione la implantación de las nuevas tecnologías.

b) La coordinación, homogeneización y validación de la información que contenga el Catálogo de procedimientos administrativos de la Generalitat, y su sector público, y la normalización de sus formularios.

c) La coordinación de las infraestructuras de atención al ciudadano en las oficinas Prop y del Proyecto de Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana.

d) 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.

e) La gestión y seguimiento de los planes y programas de modernización administrativa, simplificación administrativa y en materia de calidad de los servicios públicos.

f) La ejecución de los programas de actuación para la medición de la calidad de los servicios públicos de la Generalitat.

g) 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.

Servicio de Coordinación Administrativa de las Tecnologías de la Información

Sus funciones son:

a) Supervisión de los pliegos de prescripciones técnicas, estudio y preparación 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.

b) La gestión de las propuestas de convenios, acuerdos y protocolos de colaboración de la secretaría autonómica.

c) Gestionar las líneas de subvención en materia de tecnologías de la información.

d) 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.

e) Apoyo jurídico a todas las actuaciones realizadas en el ámbito competencial de la secretaría autonómica.

f) 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.

g) 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.

h) La coordinación general de las actuaciones administrativas cuya competencia está atribuida a la secretaría autonómica.”¹

3.3.3 Planes de modernización en la Generalitat Valenciana

Con el fin de agilizar y mejorar las relaciones con el ciudadano, las administraciones públicas han introducido cambios en su gestión y organización. Esto conlleva la planificación y ejecución de planes, proyectos, normas y procesos que modifiquen la manera de interactuar con los ciudadanos sobre una base de legalidad, transparencia y eficacia.

Plan Estratégico de Modernización de la Administración Valenciana (PEMAV 1996-1999)

El día 5 de Febrero de 1996, el Gobierno Valenciano aprobó un acuerdo para la modernización de la administración valenciana. Dicho plan contenía acciones y programas con el que transformar la organización, todo ello optimizando el gasto en inversión pública.

Dicho plan se denominó Plan Estratégico de Modernización de la Administración Valenciana (de ahora en adelante PEMA) y se desarrolló desde 1996 hasta el año 1999. En él se establecían las directrices para mejorar la relación del ciudadano-cliente con la administración, introduciendo criterios de calidad y los principios de eficacia y eficiencia de los cuales se habla en la Constitución de 1978.

La gestión de un proceso de transformación tan complejo exige actuar simultáneamente a través de proyectos de orden interno administrativos y de impacto en las relaciones cotidianas del ciudadano con la Administración por ello la introducción de nuevas tecnologías fue uno de las mejoras que se incorporaron.

Este plan estaba basado en una serie de proyectos y medidas con el fin de garantizar una administración eficaz, responsable, interrelacionada, descentralizada y cada vez más cercana al ciudadano.

¹Fuente:<http://www.cjap.gva.es/portal/web/dgaa/subdireccion-general-de-atencion-al-ciudadano-calidad-e-inspeccion-de-servicios> (18/08/2013) DECRETO 65/2014, de 2 de mayo, del Consell, por el que se modifica el Decreto

20/2013, de 25 de enero, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública.

Tabla 3.1. Relación de proyectos (Programa 1 PEMAV)

PROGRAMA 1: PROYECTOS ADMINISTRACIÓN EFICAZ	ABREVIATURA
Nivelación de los sistemas informáticos de la GV	EQUAL
Sistemas de información geográfica	GIS
Sistemas comunes de gestión	SEC
Reingeniería de expedientes	FAST
El ámbito del sector público en la GV	CHOICE
Gestión de recursos inmuebles	CASA
Capacidad negociación grandes compras	MERCAT
Optimización de proyectos en curso	IMPROVE
Gestión de colas de público en los organismos del sistema educativo valenciano	DESPATX
Gestión de becas del sistema educativo valenciano	GRANT
Centro documental de la Generalitat Valenciana	LLIBRE
Racionalización de los aspectos financieros, tecnológicos y de gestión de la sanidad pública valenciana	MED
Integración de servicios territoriales	XARXA

Fuente: Elaboración propia a partir del ACUERDO de 5 de febrero de 1996, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba el Plan Estratégico de Modernización de la Administración Valenciana (PEMAV)

Tabla 3.2 Relación de proyectos (Programa 2 PEMAV)

PROGRAMA 2: PROYECTOS ADMINISTRACIÓN RESPONSABLE	ABREVIATURA
Gestión presupuestaria y contabilidad pública	ECONOMIC
Gestión tributaria y recaudatoria en la GV	TAX
Gestión integrada de las nóminas de la GV	NOMINA
Gestión de los recursos humanos	HUMAN I
Centro para la gestión del cambio de la GV	HUMAN2
Evaluación de los programas públicos	RESULT
Estándares de calidad de los servicios públicos	CALITAT
Informatización órganos de justicia	LEGAL
Crear un archivo óptico de los expedientes de personal	OPTIC

Fuente: Elaboración propia a partir del ACUERDO de 5 de febrero de 1996, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba el Plan Estratégico de Modernización de la Administración Valenciana (PEMAV)

Tabla 3.3: Relación de proyectos (Programa 3 PEMAV)

PROGRAMA 3: PROYECTOS ADMINISTRACIÓN INTERRELACIONADA	ABREVIATURA
Ofimática y correo electrónico	MAIL
Coordinación acciones de gobierno desde consellerías horizontales	PLUS
Intercambio electrónico de datos en la GV	EDI
Confección electrónica del Diari Oficial de la GV	DOGV
Gestión administrativa descentralizada en la sanidad pública valenciana	SANITAT
Gestión médica coordinada en la sanidad pública valenciana	HEALTH
Red informática administración-ciudadano	ValNet
Plan director de telecomunicaciones	PLANTEL
Optimización red corporativa telecomunicaciones	RED
Optimización de los centros de coordinación de emergencias de la GV	FARO
Coordinación de las acciones de cooperación con la Administración local	VILLE

Fuente: Elaboración propia a partir del ACUERDO de 5 de febrero de 1996, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba el Plan Estratégico de Modernización de la Administración Valenciana (PEMAV)

Tabla 3.4: Relación de proyectos (Programa 4 PEMAV)

PROGRAMA 4: PROYECTOS ADMINISTRACIÓN DESCENTRALIZADA	ABREVIATURA
Asistencia organizativa e informática municipal	ASIA
La Generalitat desde casa	PROP
Información y comunicación de la GV	HELP
Pacto local	LOCAL
Factores de sensibilidad social	AGORA

Fuente: Elaboración propia a partir del ACUERDO de 5 de febrero de 1996, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba el Plan Estratégico de Modernización de la Administración Valenciana (PEMAV)

Así pues de los treinta y ocho proyectos cabe destacar dos muy importantes y de clara relación con este TFC, el proyecto **PROP** y el proyecto HELP.

Breve descripción del Proyecto 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 Comunidad Valenciana.

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 Comunidad Valenciana (DOCV).*
- *Suscripción al Servicio de Alertas.”²*

Con el Proyecto PROP se pretende acometer la mejora de las posibilidades de comunicación tomando como punto de referencia la comunicación presencial y transformando, progresivamente, el concepto de información y asesoramiento en el de gestión de los servicios que el ciudadano demanda de la administración.

“Objetivos de este proyecto:

- *Ampliar la presencia de la Generalitat Valenciana en todo el territorio de la comunidad, aumentando las posibilidades de gestión descentralizada de los servicios finalistas cuyo destinatario es el ciudadano.*
- *Mejorar la comunicación de los ciudadanos con la Generalitat Valenciana de tal forma que perciban un cambio sustancial en sus relaciones con la administración.*
- *Ampliar el esquema de acercamiento territorial planteado hasta el momento y basado fundamentalmente en atender a las tres capitales de provincia, haciéndolo más extensivo y acercando los servicios al ciudadano para facilitar el*
- *inicio de todos los expedientes y la tramitación de aquellos que progresivamente estén operativos.”³*

Descripción del Proyecto HELP:

“Con este proyecto se pretendía acometer la mejora de las posibilidades de comunicación tomando como punto de referencia la comunicación presencial y transformando, progresivamente, el concepto de información y asesoramiento en el de gestión de los servicios que el ciudadano demanda de la administración.

Para la consecución de estos objetivos se dispone de un número único el 012. El objetivo principal es que el ciudadano obtenga una información completa, fiable y actualizada sin tener que desplazarse y además garantizar la absoluta confidencialidad tanto de las consultas que se realizan como de las respuestas que se ofrecen. Además aumentar el tiempo de cobertura del servicio telefónico de la Generalitat en su relación con el público y mejorar la imagen de la GV.

²Fuente: http://www.qva.es/va/inicio/atencion_ciudadano/ac_que_es_prop_07/10/2013

³Fuente: http://www.docv.qva.es/datos/1996/03/14/pdf/1996_837671.pdf (10/10/2013)

El servicio 012 tiene como objetivos:

- *Facilitar la información sobre cualquier trámite servicio que pueda o halla de tramitarse delante de 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 para la atención de ancianos y ancianas des del ámbito familiar, cálculo del impuesto de transmisión de vehículos, o de información sobre instaladores autorizados por Industria.*
- *Transferir las 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 de correo postal o correo electrónico.”⁴*

Mediante la planificación y ejecución de estos proyectos se pretendió modernizar la administración adaptándola a los cambios y a las nuevas exigencias y necesidades actuales, mejorar la relación entre los ciudadanos y la Administración y hacer de ella una organización eficiente y eficaz en todos sus aspectos.

Plan de Modernización y Racionalización de la Administración Pública Valenciana (MODERNIZA.COM 2000-2004)

Este fue el segundo plan de modernización de la Generalitat Valenciana en su compromiso de hacer de la Administración una administración transparente, moderna, innovadora y de calidad.

Se aprobó el 22 de diciembre de 2000 y era una consecución de las líneas de actuación del PEMAV.

Según Blanca Martínez de Vallejo Fuster este plan “*contemplaba actuaciones en todos y cada uno de los siguientes ejes:*

- *La reforma administrativa, sustentada sobre unas acciones concretas de reestructuración orgánica y funcional, de simplificación de procesos, de reducción y homogeneización de procedimientos y de clarificación y seguridad jurídicas.*
- *La inmersión tecnológica de la Administración, tanto en la faceta organizativa como en la de sus relaciones con todos los ciudadanos (Tele administración).*

⁴Fuente:http://www.qva.es/va/inicio/atencion_ciudadano/012 (12/10/2013)

- *La consecución de una gestión de calidad basada en la excelencia en la prestación de los bienes y servicios públicos.*
- *El fomento de la Sociedad de la Información y del Conocimiento.*⁵

Principios en los que se basa el plan:

Imagen de texto 1 : Principios del Plan Moderniza.com

Confianza y transparencia

Confianza en la relación con el ciudadano

Se desea una administración abierta al ciudadano y a la sociedad que facilite la participación, atraiga al ciudadano y le haga corresponsable de los asuntos públicos.

Excelencia en el servicio

Como modelo de gestión

La excelencia en el servicio debe convertirse en su forma de funcionamiento. Se aspira a dar el máximo valor al ciudadano elevando el aprecio, el reconocimiento y el interés de los mismos hacia la administración.

Participación y cooperación

Relación con la sociedad civil

Se desea una «administración de todos» orientada al ciudadano, accesible, inmediata y ágil que potencie el respeto a sus derechos.

Cualificación tecnológica

Compromiso con las nuevas tecnologías

Se desea una administración comprometida en su funcionamiento con las modernas tecnologías de la información.

Fuente: (DOGV 17/01/2001 Nº 3919 ACUERDO de 22 de diciembre de 2000, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba el II Plan de Modernización y Racionalización de la Administración Pública Valenciana. [2001/A225] páginas 1179-1180)

⁵Fuente: Blanca Martínez de Vallejo Fuster, Revista TELOS 2009,
<http://sociedadinformacion.fundacion.telefonica.com/telos/articulocuaderno.asp?idarticulo=6&rev=52.htm> (08/11/2013)

Objetivos estratégicos:

Imagen de texto 2: Objetivos estratégicos del Plan Moderniza.com

<i>Transformar ideas en nuevos servicios</i>	✓ <u>Innovar:</u> La innovación para conseguir nuevos productos, procesos o servicios, como el principal camino para lograr sustanciales mejoras.
<i>Procesos más eficientes</i>	✓ <u>Racionalizar:</u> El cambio del entorno tecnológico y las crecientes demandas del ciudadano así como la contención del gasto público, exigen incrementar la eficacia en la gestión y plantear procesos de mejora continua, replanteándose las tareas que se realizan.
<i>Difusión de nuevas tecnologías y saber hacer</i>	✓ <u>Transferir tecnología y conocimientos:</u> Finalmente, la transferencia de tecnología es especialmente importante para la generalización de los conocimientos y uso eficiente de la tecnología. En definitiva, el 2º Plan reconoce que se ha recorrido un largo trecho en el camino de la modernización, pero considera que éste no tiene fin por el constante desplazamiento de las metas como señal de evolución y progreso de la sociedad.

Fuente: (DOGV 17/01/2001 Nº 3919 ACUERDO de 22 de diciembre de 2000, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba el II Plan de Modernización y Racionalización de la Administración Pública Valenciana. [2001/A225] páginas 1179-1180)

Con este plan se conseguiría mejorar la calidad de los servicios que se prestan a los ciudadanos, promover todo tipo de actuaciones que impulsen, desarrollen y difundan la utilización de las nuevas tecnologías y del conocimiento (TIC), y asegurar la optimización de todos los recursos materiales y humanos para la prestación de servicios de calidad.

Tercer Plan: Comunidad Valenciana Avanzando con las tecnologías (AVANTIC 2004-2010)

Este plan está integrado por el Plan Estratégico Valenciano de Telecomunicaciones Avanzadas (PEVTA), por el Plan Estratégico para la Consolidación de la Sociedad Tecnológica y del Conocimiento en la Comunitat Valenciana (PETIC), y además de por tres programas horizontales que abordan respectivamente la gestión avanzada del

Conocimiento, la I+D+i en TIC y la estructura orgánica y funcional del conjunto de AVANTIC.

Este plan al igual que los otros dos anteriores son la políticas que el Gobierno Valenciano llevo a cabo con el fin de Modernizar la Administración incluyendo las nuevas tecnologías y mejorar la relación del ciudadano con la Administración.

Con este plan se pretende hacer una Administración accesible para todos en cualquier lugar en el que nos encontremos pudiendo recibir servicios de la Administración a través de diferentes medios electrónicos. Con ello se pretende además de acercar la administración a todos los ciudadanos, agilizar los trámites y reducir los tiempos de espera y colas en las oficinas de atención. Esta parte está muy relacionada con este TFC ya que nuestra mejora tiene que ver con la reducción de colas.

Todas las actuaciones de este plan llevan consigo medidas y protocolos para la protección de datos, la confidencialidad y la garantía de la seguridad en la tramitación de cualquier petición. La firma electrónica es un claro ejemplo de estas medidas.

Para la consecución de tales objetivos se hace necesaria la extensión de la red de banda ancha en todo el territorio de la Comunidad Valenciana con todas las garantías de seguridad para que todos los ciudadanos valencianos puedan acceder a los servicios que ofrece la administración de forma rápida, segura y eficaz.

Según Irene Belmonte, “el proyecto PEVTA tiene como objetivo fomentar la conexión a las redes de telecomunicaciones avanzadas, especialmente en las zonas más desfavorecidas, promover la extensión de la cobertura y la renovación, con la tecnología más avanzada de las infraestructuras y redes de telecomunicaciones y favorecer la provisión de nuevas tecnologías a los ciudadanos para que así puedan acceder a la futura administración inteligente.

El proyecto PETIC fija las líneas de actuación para alcanzar un amplio despliegue de las nuevas tecnologías. Este apartado se fijará en la captación en las tecnologías del conocimiento, en convertir nuestras ciudades en urbes inteligentes, en favorecer la universalización del acceso a internet y las nuevas tecnologías, así como a desarrollar proyectos como la democracia electrónica, basados en la puesta en marcha del voto electrónico y de la firma digital

Una de las actuaciones del proyecto PETIC es la modernización de la Administración Pública Valenciana a través de la implantación del Sistema Integral y Multiplataforma de Atención al Ciudadano (SIMAC) actuará como potenciador de las mejoras interdepartamentales, favoreciendo los trámites que deben “sufrir” los ciudadanos.”⁶

⁶Fuente: *VII Congreso Español de Ciencia política y de la Administración: Democracia y Buen Gobierno*, Irene Belmonte, http://www.aecpa.es/uploads/files/congresos/congreso_07/area02/GT05/BELMONTE-MARTIN-Irene%28UMH%29.pdf (11/10/2013)

Plan 2013: Plan de Innovación y Modernización de la Administración de la Generalitat, Governança 2013 (2010-2013)

“El marco estratégico del desarrollo de la Administración electrónica en la Generalitat es el Plan de Innovación y Modernización de la Administración de la Generalitat, Governança 2013, aprobado por el Gobierno Valenciano el 5 de febrero de 2010. El Plan Governança está fundamentalmente dirigido a innovar y transformar la administración, e incluye como primer eje estratégico, la “innovación tecnológica y el desarrollo de la Administración electrónica de la Generalitat: una administración innovadora al servicio del ciudadano.

En resumen la modernización de la Administración lleva consigo un largo recorrido que empieza con el Primer plan. Tras diversos acuerdos, actuaciones, políticas, leyes, protocolos y procesos se ha llegado a una administración eficiente en muchos aspectos aunque siempre mejorable. La introducción de las nuevas tecnologías ha hecho imprescindible que se reorganice la Administración tanto a nivel interno como externo, recolocación de empleados, formación, renovación de las tecnologías, simplificación de trámites y la implantación de indicadores para valorar la recepción de los servicios por parte de los ciudadanos son las actuaciones llevadas a cabo durante todos estos años.

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

En conjunto y como consecuencia de todo lo anterior se puede afirmar que el plan ha permitido disponer de una administración más innovadora al servicio de la ciudadanía, una administración más cercana y accesible, una administración que cuenta con importantes instrumentos para la mejora de sus servicios públicos y para avanzar en el camino hacia la excelencia, una administración más responsable y comprometida con la sociedad a la que sirve y una administración más profesional. Al margen de ello, la situación de crisis económica ha influido de una forma importante en el despliegue de este plan y explica la imposibilidad temporal de alcanzar un mayor grado de ejecución de las actuaciones pendientes, lo que aconseja su inclusión o reformulación en el diseño de una nueva planificación estratégica.

Plan Actual: Plan Estratégico de Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat (2014-2016)

La Generalitat de la Comunitat Valenciana ha venido aprobando y ejecutando, en los últimos 16 años, sucesivos planes de modernización de su administración, dirigidos todos ellos a lograr una mejora continua de los servicios públicos prestados a la ciudadanía. El último de estos planes, impulsado por la Secretaría Autonómica de Administración Pública, denominado “Plan de Innovación y Modernización de la Administración Pública Valenciana, Gobernanza 2013”, ha tenido importantes efectos en la modernización y mejora de la administración, incrementando los niveles de calidad de los servicios ofrecidos y simplificando, al mismo tiempo, la gestión interna de los procesos administrativos, lo que ha permitido avanzar en la consecución de mayores cotas de eficacia y eficiencia en la gestión de los recursos públicos.

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

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

- ✓ Una Administración eficaz y eficiente en la gestión de los recursos públicos, participativos, éticamente comprometidos y transparentes.
- ✓ Una Administración que garantice su derecho general a la información y al conocimiento pleno de la gestión de sus intereses y peticiones a través de procedimientos ágiles, con eliminación de cargas burocráticas y en un marco normativo simplificado y eficaz.
- ✓ Una Administración electrónica que desarrolle la economía y la sociedad digital, con el uso de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación así como los servicios basados en Internet.
- ✓ Una Administración que mejore de forma continua los niveles de satisfacción ciudadana con sus servicios, centrada en el impulso de mayores compromisos y estándares de calidad.
- ✓ Una Administración profesional, con personas formadas, motivadas e implicadas en los programas públicos, en un entorno de optimización de los recursos humanos, con un adecuado dimensionamiento de las estructuras y las cargas de trabajo.

Para dar respuesta a todo lo anterior, este Plan de Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat 2014-2016, formula una estrategia marco que prioriza y centra todas sus actuaciones en los procesos de la organización y en las personas que trabajan a su servicio.

Algunas líneas de actuación que van a reforzarse y/o mantenerse, en esta nueva planificación, son las dirigidas a lograr:

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

Se establecen tres grandes OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

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

Para alcanzar estos objetivos, se definen dos grandes EJES O LÍNEAS ESTRATÉGICAS:

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

Estos dos grandes ejes estratégicos, que marcan el camino a seguir para alcanzar los anteriores objetivos del Plan, se despliegan a su vez a través de 5 GRANDES PLANES DE ACTUACIÓN:

- ✓ Avanzar en la simplificación de normas y procedimientos y en la reducción de cargas administrativas, mejorando la atención a ciudadanos y empresas y potenciando, al máximo, las alianzas y las relaciones de cooperación interadministrativa en un marco de colaboración y corresponsabilidad (**Plan SIRCA-2: Plan de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas**).
- ✓ Impulsar la innovación tecnológica, potenciar la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación y el desarrollo de la administración electrónica (**Agenda Digital Valenciana**).
- ✓ Promover una gestión de calidad e implantar una cultura de la evaluación y control del rendimiento: compromiso con la calidad y rendición de cuentas (**Plan de Calidad e Inspección de Servicios**).

- ✓ Lograr la máxima profesionalidad del personal empleado público, a través de la mejora de su formación (**Plan de formación del IVAP: Estrategia 2014-2016**).
- ✓ Racionalizar y optimizar los recursos humanos mediante acciones que adapten la distribución de las cargas de trabajo a las necesidades reales de la organización (**Plan RCT: Plan de Redistribución de Cargas de Trabajo**).⁷

3.4 LAS TIC EN LA GENERALITAT VALENCIANA

Plan de estrategia TIC 2011-2015

“La Generalitat Valenciana ha diseñado la estrategia TIC 2011-2015 con el objetivo de aprovechar el potencial de las TIC para:

- *Convertirse en una administración pública más eficaz y eficiente en la prestación de servicios públicos;*
- *Generar crecimiento y empleo basado en la innovación y el conocimiento en la Comunitat Valenciana.*

Con esta visión, se han definido una serie de líneas estratégicas, que se agrupan alrededor de tres objetivos prioritarios:

1. Racionalizar el uso de los recursos TIC en la Generalitat.

Mediante la centralización de competencias se podrá identificar y eliminar recursos redundantes, y obtener los ahorros propios de las economías de escala. Además se implantarán medidas para la reducción generalizada de gastos corrientes en TIC.

2. Impulsar la innovación tecnológica en la administración de la Generalitat

Las TIC son una herramienta clave para mejorar la eficacia y la eficiencia de la administración, y la provisión de servicios públicos de calidad. Además facilitan información fiable y actualizada a los órganos directivos, lo que facilita la aplicación efectiva de políticas públicas.

⁷Fuente: http://www.chap.gva.es/documents/90598607/128776902/PLAN+SIRCA-2_c.pdf/b185ff1b-adbc-4537-8c37-f165e2f6cb22

Por tanto la innovación tecnológica de la gestión pública, incorporando las TIC en todos los procesos de la administración, es un objetivo prioritario de este plan. Esto incluye el impulso a la administración electrónica, indispensable para la simplificación de procedimientos y la reducción de cargas administrativas para ciudadanos y empresas.

3. Favorecer una sociedad y una economía digitales en la Comunidad Valenciana.

La innovación tecnológica de la Generalitat tiene que servir para dinamizar del sector TIC en la Comunidad, motor de un crecimiento sostenible. En este sentido la Generalitat utilizará su poder de compra para potenciar la creación de empleo TIC en la Comunidad, y fomentar la inversión privada en infraestructuras y servicios en nuestro territorio.

Por otro lado las TIC producen un aumento de la productividad de otros sectores y aumentan la cohesión social. Por eso es también objetivo de esta estrategia, favorecer la incorporación de las TIC en la economía y en la sociedad valenciana, y aprovechar el potencial de las TIC como motor del crecimiento y el empleo.

Para cumplir estos objetivos, el plan de actuación se estructura en torno a 7 ejes de actuación todos ellos igual de importantes aunque solo se describirán dos de ellos por estar íntimamente relacionados con este TFC.

1. *Gestión centralizada*
2. *Definición de estándares y directrices comunes*
3. *Consolidación de activos TIC*
4. *Implantación de tecnologías para el ahorro en TIC*
5. *Impulso de la Innovación en la Gestión Pública*
6. *Impulso de la Administración Electrónica*
7. *Las TIC como motor de desarrollo económico y social de la Comunidad Valenciana- Agencia Digital.*

Impulso de Innovación en la Gestión Pública

Las TIC constituyen en la actualidad, una herramienta clave para mejorar la eficacia y la eficiencia de la administración pública y para ofrecer servicios públicos de calidad. Además permiten mejorar la productividad de los empleados públicos, y proporcionan información veraz y actualizada para la toma de decisiones de los órganos directivos.

Por eso este eje de actuación tiene como objetivo impulsar la incorporación de las TIC en todos los ámbitos de la administración y en la provisión de servicios públicos. Según el ámbito de actuación, podemos distinguir entre proyectos de innovación de carácter corporativo o sectorial.

- *Innovación Tecnológica de carácter corporativo*

En esta línea se incluyen los proyectos de innovación tecnológica de carácter horizontal para todas las Consellerias. Se trata por tanto de actuaciones que ofrecen soluciones comunes para todos los ámbitos. La implantación de una solución de Oficina Móvil, o de un sistema para la gestión de subvenciones común

para todas las Consellerias, son ejemplos de proyectos de innovación tecnológica corporativa.

- *Innovación Tecnológica de carácter sectorial*

En esta línea se incluyen los proyectos de innovación tecnológica de carácter sectorial, que responden a una problemática de un ámbito concreto (educación, justicia, sanidad...)

Los sistemas de información del ámbito administrativo permiten la gestión del día a día y la provisión de servicios públicos sectoriales de cada Conselleria.

Impulso de la Administración electrónica

El acceso de los ciudadanos a la administración pública valenciana mediante las TIC, ha sido y es un objetivo prioritario de la acción del Gobierno Valenciano. Por eso en el marco de sucesivos planes estratégicos, la administración valenciana ha puesto en marcha diversas iniciativas para la incorporación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante TIC) a la actividad administrativa y a la provisión de

Servicios a los ciudadanos y a las empresas de la Comunitat, persiguiendo en todo momento la excelencia en la presentación de servicios públicos.

En el ámbito autonómico la Generalitat ha ido implantando desde 2002, las herramientas y las plataformas tecnológicas necesarias para el desarrollo de la Administración electrónica. La evolución de estas plataformas ha ido de la mano tanto del desarrollo tecnológico como del desarrollo del marco normativo, que ha permitido la consolidación de la incorporación de las TIC en el procedimiento administrativo y en la relación con los ciudadanos y las empresas.

En estos años la Generalitat también ha liderado el desarrollo de la Administración electrónica en el ámbito de la administración local. Mediante el proyecto Tu Municipio en Red en colaboración con las tres Diputaciones provinciales y la Federación Valenciana de Municipios y Provincias, la Generalitat ha puesto a disposición de las entidades locales una plataforma tecnológica común, y ha ofrecido soporte para la implantación de la Administración electrónica en los ayuntamientos de la Comunitat.

En este marco estratégico y con el nuevo modelo centralizado de gestión de las TIC en la Generalitat, el desarrollo de la Administración electrónica se prevé avanzar en las siguientes líneas prioritarias:

- ✓ **Expediente electrónico.**

Se avanzará en la implantación del expediente electrónico, con el objetivo de agilizar los trámites y eliminar el papel en la administración de la Generalitat.

✓ Adaptación a los estándares de Administración electrónica.

Se lleva a cabo la adaptación de las plataformas autonómica y local a los estándares en materia de Administración electrónica, en concreto el Esquema Nacional de Seguridad, el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

✓ Avanzar en la interoperabilidad entre Administraciones Públicas.

En el marco de los acuerdos suscritos con la Administración General del Estado y las Entidades Locales de la Comunidad Valenciana, la Generalitat va a poner en marcha las medidas necesarias para aumentar el intercambio de información entre las Administraciones Públicas.

Con esta actuación se da un paso muy importante para avanzar en el desarrollo de la Administración electrónica, ya que se pondrán desarrollar nuevos servicios electrónicos que oculten la complejidad administrativa, y que permitan reducir drásticamente las cargas administrativas para ciudadanos y empresas.

Para ello se potenciará el uso de la Plataforma Autonómica de Intermediación de Datos Segura como herramienta para el intercambio de información entre los propios departamentos de la Generalitat, y entre ella y el resto de Administraciones Públicas.

✓ Integración de desarrollos de Administración electrónica de otros departamentos de la Generalitat.

Esta integración permitirá optimizar el uso de las infraestructuras y por tanto, eliminar gastos redundantes. Además permitirá homogeneizar el acceso a los servicios y encontrar sinergias para la mejora de la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos.

✓ Desarrollo de nuevos servicios electrónicos

De manera coordinada con el desarrollo del plan SIRCA (Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas), se informatizarán los procedimientos una vez se hayan revisado y simplificado para ofrecer nuevos servicios electrónicos. Con este paso se completa el proceso para conseguir la reducción de cargas administrativas para ciudadanos y empresas.”⁸

3.5 ACCESO A LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS

“La sede electrónica de la Generalitat, es el punto de acceso electrónico a los servicios electrónicos de la Generalitat previsto 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 Comunitat Valenciana.

Es la dirección electrónica 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 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, crea 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.

Características:

1. Su ámbito de aplicación comprende a la Administración de la Generalitat y está accesible a la ciudadanía de manera permanente y gratuita.

2. La sede electrónica identifica a la Generalitat cuando se relaciona por medios electrónicos con los ciudadanos y con otras administraciones públicas. A través de esta 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 ellos y con otras Administraciones por medios electrónicos, así como aquellos otros servicios electrónicos en los que se decida su inclusión por razones de eficacia, eficiencia y calidad en la prestación de los servicios públicos.

⁹Fuente:http://www.dgti.gva.es/documents/85347/355059/estrategia_tic_2011-2015.pdf/7f9edffa-76b8-4dcb-b999-db57ae3a6aa4 (11/10/2013)

3. La sede electrónica es titularidad de la Generalitat.

4. La gestión de la sede se lleva a cabo con arreglo a las siguientes competencias:

a) 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.

b) Gestión de contenidos: cada Conselleria u organismo de la administración de la Generalitat gestiona los contenidos específicos de su ámbito de competencias.

Cada departamento será responsable de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios hechos públicos a través de internet.

5. La sede electrónica de la Generalitat está accesible en valenciano y castellano.

6. Los canales de acceso a los servicios disponibles en la sede son además del electrónico los siguientes:

a) El acceso a través de 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.

b) El acceso en el caso de atención telefónica se hará a través del teléfono 012 de atención al ciudadano.”⁹

3.6 ANÁLISIS Y SITUACIÓN ACTUAL DE LA OFICINA PROP DE ALZIRA

Breve descripción del municipio

Alzira es un municipio de la provincia de Valencia que tiene 44941 habitantes según el censo de población oficial publicado por el INE en el 2012.

Figura 3.3: Estadísticas población por sexo y edad de Alzira

Estadística del Padrón Continuo a 1 de enero de 2012. Datos por municipios	
46.- ValenciaValència	
Población por sexo, municipios y edad (grupos quinquenales).	
Unidades: personas	
	Total
Ambos sexos	
46017-Alzira	44.941

Fuente: INE, <http://www.ine.es/jaxi/tabla.do> (8/2/2014)

⁹Fuente:http://www.qva.es/es/inicio/atencion_ciudadano/012 (13/10/2013)

Podemos considerar a Alzira como una ciudad por su población y extensión. Limita con Alberic, Algemesí, Antella, Benifairó de la Valldigna, Benimodo, Benimuslem, Carcaixent, Corbera, Favareta, Guadassuar, Llaurí, Massalavés, Polinyà de Xúquer, Simat de la Valldigna, Sumacàrcer, Tavernes de la Valldigna y Tous, todas ellas de la provincia de Valencia. De ahí que la apertura de una oficina PROP fuera tan importante, ya que todos los ciudadanos vecinos acudirían a esta oficina para realizar sus gestiones sin tener que desplazarse a Valencia.

Prop Alzira

Los procesos de modernización de la Administración Pública llegaron a las entidades locales con el objetivo de prestar mayores servicios públicos a sus ciudadanos. Alzira no tardó en intentar modernizar su administración local y hacer que sus ciudadanos tuvieran más accesibles los trámites administrativos y por ello durante años luchó por conseguirlo.

Finalmente la oficina Prop llegó a Alzira en marzo del 2007. Para ello se firmó un convenio de colaboración entre el ayuntamiento de Alzira y la Generalitat Valenciana con el fin de descentralizar servicios y acercar la administración a la ciudadanía. A través de esta oficina se llevaría a cabo la descentralización de servicios de la Generalitat integrándolos con los servicios municipales más relevantes.

En el convenio se describía cada una de las cláusulas con lo acordado por ambas partes.

La Generalitat aportaría a esta oficina los recursos humanos necesarios para la prestación de los servicios de información general y de información sobre expedientes iniciados a instancia de parte cuyo destinatario sea la Generalitat.

Además dotaría de la infraestructura de comunicaciones necesaria para garantizar el acceso a sus bases de datos y realizaría la instalación de los programas y bases de datos de la GV necesarios para la atención al ciudadano, así como su mantenimiento.

Por otro lado el Ayuntamiento de Alzira acordó destinar el local sito en Plaza Casassus, de la propia Casa Consistorial para la implantación de la oficina Prop, realizaría la obra civil correspondiente para su funcionamiento, e incluiría las instalaciones de cableado estructurado siguiendo los estándares de la Generalitat Valenciana y la infraestructura de comunicaciones para el acceso a las bases de datos municipales.

La infraestructura informática, gestión de esperas, señalización y mobiliario necesario de acuerdo con los estándares de atención al ciudadano también correría a cargo del propio Ayuntamiento.

El Ayuntamiento de Alzira designaría, al menos un funcionario que atendiera las tareas de información municipal y registro de documentos para lo que se estaría a lo dispuesto en la Resolución de 11 de junio de 1.997, por la que se dispone la publicación del Convenio Marco entre la administración General del Estado y la Comunidad Valenciana para la colaboración en la progresiva implantación de un sistema intercomunicado de registros entre la administración General del Estado, la administración de la Generalitat Valenciana y las Entidades Locales del ámbito territorial de dicha Comunidad Autónoma (DOGV núm. 3.014 de 16 de junio).

Asimismo, el Ayuntamiento designaría los funcionarios que considerara necesarios para llevar a cabo la gestión de los procedimientos municipales descentralizados

en su caso y por último se haría cargo de los gastos corrientes que generara el funcionamiento de la oficina.

Así pues en marzo de 2007 quedó inaugurada la Oficina Prop en Alzira.

Las funciones de la oficina Prop son:

- *“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.*

Horario:

Apertura al público:

- *Lunes a viernes, de 8:15 a 14:45 h.; y martes, de 16:30 a 18:30 h.*

Información de la Generalitat:

- *Lunes a viernes: de 9 a 14 h.*

Registro Concertado:

- *Lunes a jueves, de 9 a 15 h.*
- *Viernes de 9 a 14 h.*

Registro e información del Ayuntamiento:

- *Lunes a viernes, de 8:15 a 14:45 h., y martes, de 16:30 a 18:30 h.*¹⁰

Personal

La oficina PROP cuenta con 2 dos empleados públicos que se encargan de ofrecer información general de la Generalitat.

Además cuatro funcionarios del propio ayuntamiento cuyas tareas son el registro y dar información sobre trámites municipales, aunque dos de ellos se encargan especialmente de la recogida de documentación para otras administraciones públicas con las que existe un convenio.

Equipamiento y ubicación

El PROP como se ha dicho anteriormente se encuentra en la planta baja del propio ayuntamiento en la Plaza Casassus de Alzira. Está ubicado en un buen punto de la ciudad ya que cerca de éste también está la Escuela de Adultos, Idea, la Policía Local y el ayuntamiento en sí mismo, donde pueden encontrar los departamentos que necesiten para sus consultas o gestiones.

¹⁰Fuente:http://www.qva.es/es/inicio/atencion_ciudadano/buscadores/departamentos/detalle_departamentos?id_dept=11227 (16/10/2013)

La oficina está dotada de todos los elementos informáticos, electrónicos, programas y mobiliario que permiten resolver las demandas de los usuarios de manera presencial, telefónica y telemática.

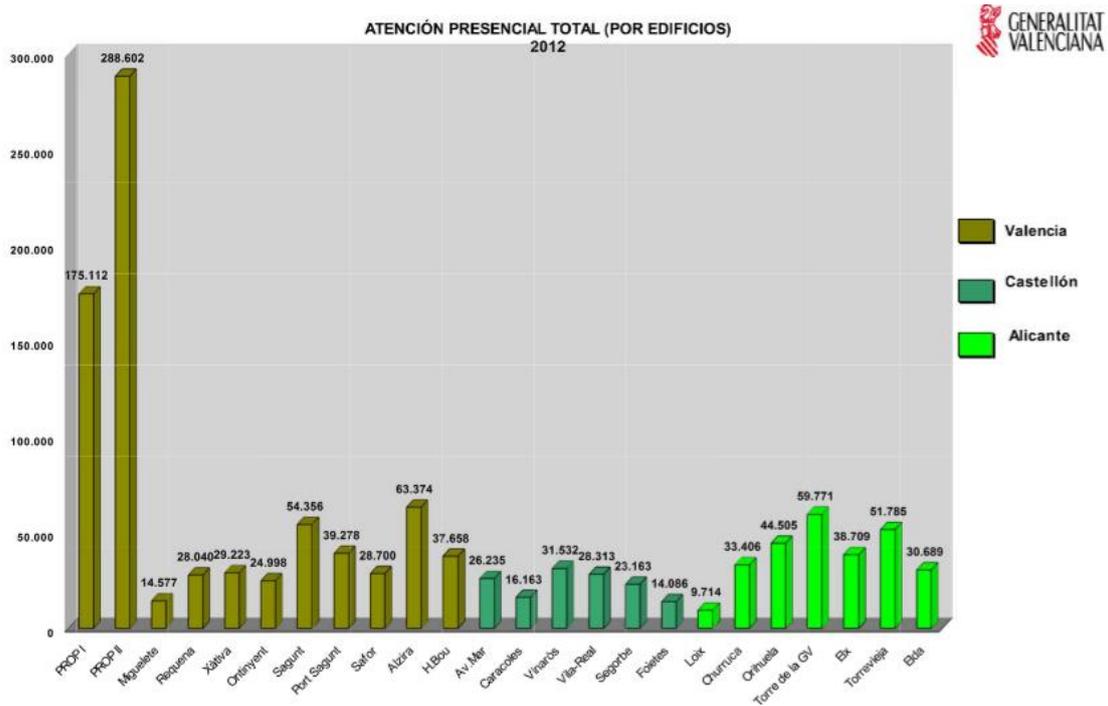
Usuarios de los servicios que se prestan:

Se distingue el cliente interno como es el empleado público y la propia organización y el cliente externo que son los propios ciudadanos, las demás Administraciones Públicas y las empresas.

Situación Actual

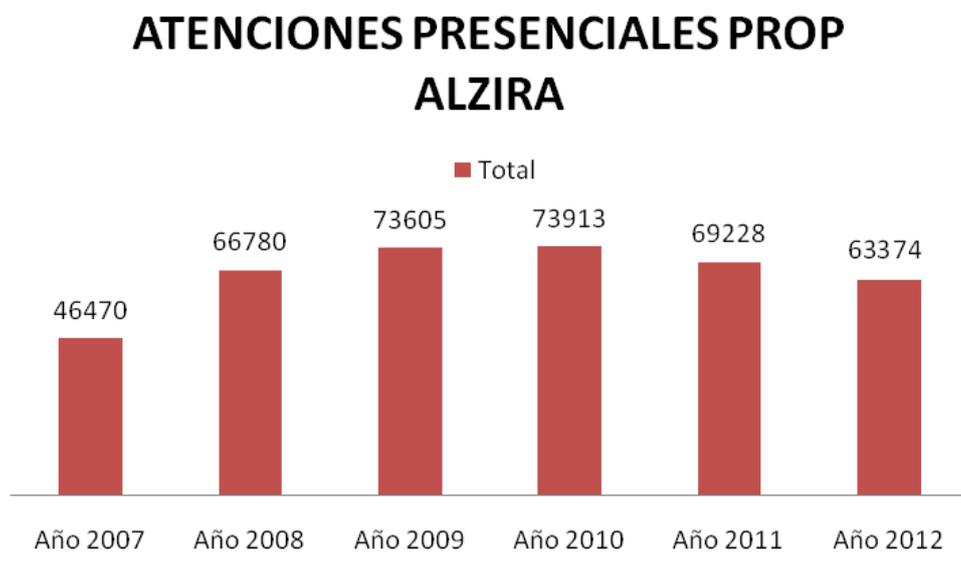
Tras 6 años de la apertura PROP de Alzira,(datos del 2012) es la tercera después de las dos principales de Valencia por el volumen de demandas y atenciones presenciales que se realizan. Las siguientes tablas muestran la evolución de esta oficina en atenciones presenciales.

Gráfico 3.1: Atención presencial de todas las oficinas Prop de la Comunitat Valenciana en el año 2012



Fuente: http://www.gva.es/contenidos/publicados/multimedia/pr12_edi.pdf (14/10/2013)

Gráfico 3.2: Evolución atenciones presenciales en el PROP de Alzira del año 2007 al 2012



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de http://www.gva.es/es/inicio/atencion_ciudadano/ac_estadisticas (14/10/2013)

Como se puede observar son muchas las personas que acuden a esta oficina y aunque ha disminuido un poco en los dos últimos años, aún siguen siendo datos que evidencian el volumen de demandas que soporta esta oficina.

La actual oficina Prop dispone de 105 metros cuadrados para la atención presencial, telefónica y telemática. Sería recomendable que el espacio físico para una ciudad de aproximadamente 44.491 habitantes y que en el último año ha gestionado 63.784 atenciones fuese como mínimo de 150 metros cuadrados, como se justifica por comparación seguidamente.

Puesto que lo que se está analizando ahora es el espacio físico podemos comparar esta oficina con otras como la de Torrevieja que dispone de 175 metros cuadrados y que en el año 2012 gestionó 51.785 atenciones. Con esto se quiere decir que con un volumen menor de atenciones disponen de un espacio más amplio, adaptado con el mobiliario necesario para los tiempos de espera de los ciudadanos.

Los usuarios acuden con el propósito de satisfacer sus necesidades de gestión en momentos puntuales por diversos motivos. En muchas ocasiones la tramitación de cualquier tipo de solicitud requiere la presentación de documentación adjuntada a dicha solicitud, documentación que en ocasiones es proporcionada

por el propio ayuntamiento. Un ejemplo muy común es el certificado de empadronamiento o de convivencia para recibir cualquier tipo de ayuda. Ese certificado lo expide el propio ayuntamiento en el registro. Los ciudadanos que requieran el certificado acuden a la oficina Prop. El problema es que los empleados que están a cargo de este registro son solo 2 personas, y en muchas ocasiones no son suficientes para gestionar con rapidez las demandas de los ciudadanos.

Además la espera se puede hacer menos larga si el cliente está sentado. En esta oficina solo se disponen de 5 asientos y la mayoría de las personas que acuden esperan de pie a que llegue su turno.

Cabe destacar que son muchas personas mayores las que acuden y debido a su edad y al desconocimiento de las gestiones administrativas, llegan desorientadas a la oficina y requieren una especial acogida para realizar sus gestiones.

Igualmente la población de inmigrantes ha aumentado considerablemente en la ciudad durante los últimos años, y la llegada de los mismos genera una serie de trámites que también requieren más tiempo, básicamente por la dificultad de entendimiento a nivel de idioma. Todo ello deriva en la formación de colas y en un tiempo de espera mucho mayor para ser atendidos. La realidad es que todas estas cuestiones, si se estudian con detenimiento podrían evitarse o al menos mejorarse y eso es lo que en este TFC se estudia.

Si los ciudadanos perciben que cuando entran en la oficina, el tiempo que emplean para resolver sus gestiones es demasiado extenso, entonces tendrán una visión negativa de la oficina y al mismo tiempo de la Administración Pública.

El ciudadano en el momento en que entra en contacto con un servicio público valorará y se formará una opinión sobre el servicio. *“Algunos de los aspectos que el usuario valorará será el aspecto físico de las instalaciones, la disponibilidad, la rapidez en ser atendidos, la confianza y fiabilidad etc. “Una encuesta Gallup (1985) señalaba que los dos motivos mayoritarios que los ciudadanos consideraban a la hora de juzgar la baja calidad en un servicio público eran la actitud del personal y el trabajo demasiado lento.”¹¹*

Lo que se intenta con la oficina Prop es un doble objetivo, acercar la administración al ciudadano para ofrecerle servicios públicos de calidad. Sí, los servicios están al alcance de la mano, objetivo conseguido, pero ¿hasta qué punto son de calidad?, ¿en qué aspectos son mejorables y que se podría proponer para mejorar?

¹¹Fuente:[http://www.zaragoza.es/cont/paginas/gestionmunicipal/calidad/pdf/Manual_de_atencion%20al_%20ciudadano.pdf\(13/11/2013\)](http://www.zaragoza.es/cont/paginas/gestionmunicipal/calidad/pdf/Manual_de_atencion%20al_%20ciudadano.pdf(13/11/2013))

Estas preguntas son las que se formulan una vez el servicio está en funcionamiento y después de haber detectado cuáles son las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades (en adelante DAFO) del servicio lo siguiente es proponer diversas mejoras. El siguiente capítulo versará sobre estas posibles mejoras y se desarrolla la que se crea más conveniente y viable en todos los aspectos. La actual crisis económica será un aspecto importante a valorar.

CAPÍTULO 4. PROPUESTA DE MEJORA

ÍNDICE CAPÍTULO 4

Contenido

CAPÍTULO 4. PROPUESTA DE MEJORA.....	117
4.1 Introducción	117
4.2 Justificación de la propuesta.....	117
4.2.1 Opinión de los expertos	117
4.2.2 La mejora en los planes de modernización de las AA.PP.	118
4.3 Análisis DAFO:.....	120
4.4 Posibles mejoras:	122
4.4.1 Polivalencia de los empleados	122
4.4.2 Comisión para la mejora de la atención ciudadana.	122
4.4.3 Creación de una oficina de atención al ciudadano	123
4.4.4 Señalización adecuada de ventanillas para cada trámite	124
4.5 Propuesta de la Mejora Seleccionada: Estudio previo del cambio de ubicación de la actual oficina PROP de Alzira	125
4.5.1 La experiencia de otras organizaciones comparables.....	125
4.5.2 Plan de mejora	126
4.5.3 Implantación.....	130
4.5.4 Viabilidad.....	130
4.5.5 Presupuesto.....	131

CAPÍTULO 4. PROPUESTA DE MEJORA

4.1 Introducción

El presente capítulo denominado propuesta de mejora tiene como objetivo principal mejorar la calidad de los servicios prestados en la oficina Prop. El principal problema que se plantea es la formación de colas, con el consiguiente aumento de los tiempos de espera. Lo que se pretende es descongestionar la oficina Prop de Alzira que actualmente cuenta con un gran volumen de demandas de atención presencial, como se ha indicado en el capítulo anterior. Se trata de señalar diversas mejoras, que faciliten la resolución de las demandas alcanzando un alto nivel de satisfacción, y formular una Propuesta de la mejora seleccionada como la más efectiva y viable.

El problema que persiste es la gran cantidad de demandas para el registro municipal, por ello propondremos una serie de actuaciones con las que se pretende subsanar las posibles deficiencias, y como mejora principal el estudio previo de la nueva ubicación de la oficina Prop. Se tendrá en cuenta la actual crisis por la que pasa España y las administraciones públicas para ofrecer una mejora viable en todos los aspectos.

4.2 Justificación de la propuesta

4.2.1 Opinión de los expertos

Las AAPP son organizaciones a las que corresponde satisfacer los intereses generales de sus respectivas comunidades. Producen distintos tipos de servicios.

*“La **servucción** es el término que se utiliza para denominar el proceso de producción de servicios, y así diferenciarlo del término producción, que hace referencia a la generación de bienes materiales. El objetivo principal es prestar un servicio con unas características y unos niveles de calidad prefijados.”¹² (Eigler y Langereard, 1991, citado por Carles Ramió, op. cit., 2010, pp 132).*

¹²Fuente: Eigler y Langereard, 1991, citado por Carles Ramió, op. cit., pp 132 (08/09/2013)

*“La relación empleado-ciudadano es más compleja en la AP ya que los ciudadanos suelen introducirse físicamente dentro de la organización que produce el servicio: están en contacto directo con un espacio físico, con los empleados, medios materiales etc. En este caso el ciudadano valorará tanto la calidad en los servicios prestados como el proceso y los instrumentos de producción de dichos servicios.”¹³
(Carles Ramió, op. cit., 2010, pp 132)*

“La gestión operativa de Servicios agrupa un conjunto de técnicas orientadas a la comprensión y mejora del proceso de producción de servicios.”¹⁴(Carles Ramió, op. cit., 2010, pp 145)

“La capacidad es el concepto central de la gestión operativa de servicios, que equivale al volumen de operaciones que pueden realizarse por unidad de tiempo.

El objetivo que persigue la gestión operativa de servicios es que el tiempo que pasa un ciudadano-cliente dentro del proceso productivo sea el menor posible, o en todo caso, que el tiempo de espera sí sea el menor posible. Para ello hay que dotar a la unidad de una capacidad global que permita atender el flujo de ciudadanos-clientes para evitar que se formen colas y prestar el servicio lo más rápidamente posible. Pero el objetivo de máxima capacidad hay que conjugarlo con los objetivos de reducción de costes: hay que tener en cuenta que más capacidad implica más recursos y éstos generan más costes.

*El diseño de las capacidades de los sistemas de una unidad y los mecanismos para regular la demanda deben diseñarse en función de las demandas posibles.”¹⁵
(Carles Ramió, op. cit., 2010, pp 147)*

4.2.2 La mejora en los planes de modernización de las AA.PP.

*“La configuración en la Comunidad Valenciana de unas Administraciones Públicas eficientes, cercanas a la ciudadanía y capaces de atender satisfactoriamente sus demandas y peticiones presentes y actuales o futuras y potenciales, ha constituido uno de los principales objetivos del Consell de la Generalitat desde que comenzara su planeamiento estratégico en tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en 1996 con el Plan Estratégico para la Modernización de la administración Valenciana, PEMAV. Es a la sazón cuando se diseña y comienza a aplicar la idea de la Oficina **Prop** como elemento que posibilita una prestación de bienes y servicios públicos sustentada sobre la excelencia, así como de una gestión desconcentrada funcionalmente a la par que integrada en cuanto a las Administraciones intervinientes.*

¹³Fuente: Carles Ramió, op. cit., pp 132 (09/09/2013)

¹⁴Fuente: Carles Ramió, op. cit., pp 145 (11/09/2013)

¹⁵Fuente: Carles Ramió, op. cit., pp 147 (11/09/2013)

A través del 2º Plan de Modernización de la Comunidad Valenciana, MODERNIZA.COM, se profundiza en la filosofía y práctica de los PROP, si bien poniendo el énfasis en el necesario cambio de cultura corporativa, en la transformación del concepto de servicio público, desplazando el acento del estricto sentido administrativista de “procedimiento” al más moderno de “servicio” y, fundamentalmente, transitando hacia una auténtica Administración electrónica, interactiva, transaccional y orientada hacia el ciudadano.

El 12 de mayo de 2004, la Estrategia del Consell de la Generalitat en materia de Telecomunicaciones Avanzadas y de Sociedad Tecnológica y del Conocimiento, AVANTIC 2004-2010, a través, fundamentalmente, del proyecto SIMAC (Sistema Integral Multicanal de Atención al Ciudadano), asume la trayectoria decenal habida en la atención al ciudadano, al tiempo que dinamiza su sentido, planteamiento y contenido. Se trata de ofrecer unos servicios de calidad promoviendo la administración Inteligente, o i-Administración, que integra todos los canales de relación con el ciudadano, poniéndolos a su disposición y demanda de manera coherente y sencilla. Es la administración que anticipa sus peticiones, que se adelanta a sus necesidades, es una Administración, en fin, focalizada en el servicio eficiente a los ciudadanos para los que trabaja.

La Administración inteligente del siglo XXI es aquella que aprovecha todos los recursos tecnológicos disponibles para ponerlos al servicio de los ciudadanos, en la medida en que éstos los requieran o se prevea su necesidad, y con total transparencia, sencillez y cercanía.

En la configuración de esta nueva Administración y hablando de integración de canales, infraestructuras, contenidos, servicios y demandas, no cabe desconocer la realidad pluriadministrativa de la sociedad actual, sociedades, donde la convivencia dentro de la Comunidad Valenciana de tres niveles burocráticos de gestión de los servicios públicos: el Local, el Autonómico y el de la administración General del Estado, exige, dentro del respeto a la autonomía de cada uno de esos niveles, también la necesaria coordinación y el esfuerzo para ofrecer el mejor servicio a los ciudadanos.

El convenio firmado entre la administración local de Alzira y la Generalitat es, pues, una manifestación patente de esa voluntad común de acercarse a los ciudadanos, desconcentrando o descentralizando sus funciones, de seguir esforzándose por la colaboración interadministrativa, contribuyendo a un nuevo concepto y realidad práctica de prestación de los servicios públicos.

*En este sentido, el Ayuntamiento de Alzira, consciente del valor que se aporta mediante la constitución del PROP-ALZIRA, y plenamente implicada en la consecución de esa avanzada Administración del siglo XXI, pone a disposición de dicha descentralización funcional de servicios que suponen los **Prop** los elementos infraestructurales, materiales y personales necesarios para el óptimo desempeño*

de los cometidos asignados a la oficina Prop, asumiendo los costes de gestión e integrando asimismo los propios servicios que ofrece aquella corporación.”¹⁶

Desde el año 2007 en el que se abrió el Prop Alzira se ha observado mediante estadísticas cómo ha evolucionado esta oficina en cantidad de gestiones tramitadas. Un servicio se puede medir en el momento en que entra en funcionamiento, para así detectar posibles deficiencias o mejorar la calidad del servicio. Uno de los análisis que se pasará a realizar de esta oficina es el análisis DAFO (debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades).

4.3 Análisis DAFO:

Éste es el método más simple, sencillo y eficaz que existe para detectar cuáles son las debilidades y fortalezas de la unidad objeto de estudio, cuáles son las oportunidades que hay que aprovechar y las amenazas a la que se deberá hacer frente.

Tabla 4.1: Análisis DAFO de la oficina Prop de Alzira

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Local reducido para el número de personas que acuden - Falta de mobiliario para el tiempo de espera (asientos) - Falta de Comunicación entre departamentos - Escaso personal - Colas de longitud media excesiva - Tiempo de espera excesivo 	<ul style="list-style-type: none"> - Las demandas son satisfechas - La relación empleado-ciudadano - La efectividad en los procesos - Sede electrónica del Ayuntamiento - Personal cualificado. - La ubicación - Servicios centralizados
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Usuarios más exigentes - Reducción del gasto público - Desconocimiento de las gestiones 	<ul style="list-style-type: none"> - Personal usuario más cualificado - Nuevas tecnologías - Creciente uso de internet

Fuente: Elaboración propia

¹⁶Fuente: RESOLUCIÓN de 4 de mayo de 2007, de la directora general de Relaciones con las Cortes y Secretariado del Gobierno de la Presidencia de la Generalitat, por la que se dispone la publicación del Convenio de colaboración entre la Generalitat y el Ayuntamiento de Alzira para la apertura de Oficina PROP en el municipio de Alzira. [2007/6401] (10/08/2013)

Del presente análisis podemos obtener que:

Las **debilidades** que presenta la actual oficina Prop en cuanto a tiempos de espera, falta de mobiliario para la espera, escaso personal y espacio reducido para la atención de clientes son defectos subsanables que en su conjunto podemos reagruparlos. Con la mejora seleccionada se pretenderá dar solución a cada uno de los aspectos considerados como debilidad, utilizando los recursos humanos y materiales que estén disponibles o económicamente no supongan una gran inversión de capital.

Aunque el fin es satisfacer las demandas de los ciudadanos cuestión ésta que se consigue, aspectos como el tiempo de espera influirán en la valoración del servicio prestado. Con ello se quiere decir que si un ciudadano acude a la oficina a las 10 de la mañana, y sale con su demanda tramitada a las 11, el tiempo de espera que habrá empleado puede ser que lo considere excesivo, y por tanto salga de la oficina con opiniones tipo: “he tramitado lo que quería pero he sido atendido una hora después”. En este caso la calidad del servicio disminuirá y el ciudadano no habrá quedado del todo satisfecho.

Por ello es tan importante corregir las posibles deficiencias del servicio.

Como **fortalezas** podemos decir que el servicio es eficiente en general, son muchas las demandas que se atienden y el personal es competente en sus funciones.

Una cuestión muy valorada por los ciudadanos es que los servicios estén próximos entre sí, y la oficina Prop ofrece todo tipo de servicios. Un ejemplo muy claro, si se necesita un certificado de empadronamiento para solicitar la subvención del alquiler, allí mismo en la oficina expedirán el certificado, puesto que está el registro del propio ayuntamiento, y las empleadas de la Generalitat tramitarán dicha solicitud. La tramitación de dicha solicitud habrá sido más fácil para el ciudadano ya que no habrá tenido que desplazarse. Que los servicios estén centralizados en un mismo punto de atención proporciona a los ciudadanos una mayor comodidad a la hora de tramitar sus gestiones.

Las **amenazas** tales como el desconocimiento de las gestiones y trámites, la reducción del gasto público debido a la actual crisis financiera repercuten en las gestiones que se realizan en el PROP ya que podría haber más empleados y así disminuir las colas.

Las nuevas tecnologías, los nuevos programas informáticos y el uso de Internet, que hoy en día están al alcance de todos, son **oportunidades** que hay que aprovechar para mejorar el servicio. Además, la continua formación del personal es un aspecto positivo para ofrecer un servicio de mayor calidad.

Así pues, este análisis nos permitirá comenzar a plantear de qué manera se pueden mejorar los puntos más débiles de esta oficina y como aprovechar los puntos fuertes.

4.4 Posibles mejoras:

4.4.1 Polivalencia de los empleados

Como se ha dicho con anterioridad el convenio el cual se firmó con el fin de ubicar la oficina Prop en Alzira contenía una serie de cláusulas. Los recursos humanos para información de Generalitat dependían de la misma, pero los recursos humanos para todos los demás trámites los designaba el ayuntamiento.

El problema que se plantea es que en la oficina Prop cada uno hace sus tareas, está claro que el personal de la Generalitat deberá ocuparse de sus trámites, pero los otros cuatro empleados designados por el ayuntamiento hacen tareas distintas. Aquí es donde vamos a hacer una pequeña distinción.

Existen 2 ventanillas cuyas tareas son el registro municipal, es decir, registran de entrada o de salida cualquier documento con destino u origen el propio Ayuntamiento.

Las otras dos ventanillas pueden registrar documentos dirigidos sólo a la Administración General del Estado y Generalitat Valenciana, por estar adherido al Convenio Marco suscrito entre la Administración General del Estado y la Generalitat, para la implantación de una Red de Oficinas Integradas de Atención al ciudadano en el ámbito territorial de la Comunidad Valenciana.

Lo que ocurre en muchas ocasiones es que existe un mayor volumen de demandas para una ventanilla que para la otra. Aquí es donde habría que aprovechar la polivalencia de los empleados y hacer más efectivo el servicio. Esto se traduce en la expresión “que todos supieran hacer de todo”. Se reducirían las colas en una ventanilla u otra y con ello los usuarios valorarían el servicio como eficiente.

El que un mismo empleado pueda desempeñar diversas funciones es un aspecto muy positivo. La flexibilidad funcional es en resumen una posible mejora para dar solución al problema que se plantea.

4.4.2 Comisión para la mejora de la atención ciudadana.

Con el fin de que todos los empleados estén al corriente de todos los trámites, normativa y nuevos procesos, se podría constituir una comisión que se reuniría una vez al mes, ó con carácter excepcional cuando haya un asunto específico que

tratar del que los empleados deban estar informados. Las reuniones serían convocadas por el secretario.

- La comisión estaría formada por: El/la Responsable del Negociado del Registro Municipal que actuará como secretario/a de la comisión.
- El/La Responsable de la Unidad de Informática del ayuntamiento.
- Empleados de la Oficina Prop Alzira.

El objetivo principal de la comisión será el de ofrecer servicios de calidad.

Sus funciones serían:

- Estar al día en las nuevas convocatorias y plazos de solicitudes, así como los trámites o documentación necesaria.
- Revisar y actualizar el catálogo de procedimientos administrativos municipales.
- Promover los procesos de modernización de la administración y la administración electrónica.
- Medir mediante indicadores de atención ciudadana en todos sus aspectos.

Mediante la creación de esta comisión los empleados se mantendrían informados de las novedades de cualquier trámite o procedimiento con el fin ofrecer información y tramitar las demandas de los ciudadanos.

4.4.3 Creación de una oficina de atención al ciudadano

Puesto que el problema que se plantea es la reducción de colas en la Oficina Prop, una posible mejora sería la creación de una Oficina de Atención Ciudadana (OAC), en la que estuvieran atendidos todos los departamentos del propio Ayuntamiento. Esto conllevaría la deslocalización del registro municipal del edificio Prop. Habría que decir que esto va contra la lógica de la reforma, pero que se impone porque el local no tiene capacidad para dar servicio simultáneamente al Ayuntamiento y al Prop. La reducción de colas es necesaria principalmente en el registro municipal.

“La creación de la Oficina de Atención Ciudadana supone un importante avance dentro del proceso de modernización que se está desarrollando durante los últimos años y sirve como plataforma para avanzar en la consolidación de un nuevo modelo de relación con la ciudadanía.

La información y atención son derechos esenciales en la relación entre la administración y los ciudadanos, cuya regulación y desarrollo resulta preciso abordar mediante una norma que actualice y potencie la organización interna de los servicios administrativos que centran su trabajo en las tareas de información y atención a los ciudadanos. De esta forma, se establece el marco jurídico de su

actuación, el contenido de su competencia, la atribución de funciones y el alcance de su responsabilidad en el ejercicio de aquellas.

El servicio público de información y atención ciudadana se configura como un servicio de carácter horizontal que recoge la información de interés para la ciudadanía y tiene como finalidad mejorar y facilitar el acceso a los servicios que presta la administración municipal y sus relaciones con los ciudadanos.”¹⁷

La creación de la oficina de atención al ciudadano sería una posible mejora ya que el ciudadano podría encontrar allí todos los servicios municipales.

Los objetivos de esta oficina serían facilitar la gestión y acercar al ciudadano con los medios humanos y tecnológicos disponibles, ofrecer un servicio integral, modernizar la administración y adaptarla a las nuevas tecnologías y nuevas formas de organización.

De este modo se crearía una oficina exclusivamente para trámites del propio ayuntamiento y por otro lado el Prop seguiría ofreciendo solo sus servicios de trámites de la Generalitat y de otros organismos con los que existiese convenio de colaboración.

Por otro lado, lo que se intenta con las nuevas estrategias de modernización es desconcentrar territorialmente los servicios para que todos los ciudadanos puedan acceder más fácilmente a ellos sin tener que desplazarse a las grandes ciudades, pero en un municipio los servicios se cree que sí deberían de estar centralizados. De este modo los ciudadanos no deben ir de un lugar a otro para gestionar sus solicitudes. La unificación de gestiones en las oficinas distribuidas en las administraciones locales es una estrategia para mejorar la calidad del servicio prestado.

Con la mejora que se plantea se cree que separar el registro municipal del Prop podría crear confusiones a los ciudadanos de a qué punto de atención presencial deben acudir y además exigiría un desplazamiento de un lugar a otro, por muy cerca que estuvieran, motivo por el que dicha mejora no se ha escogido como la más beneficiosa.

¹⁷Fuente:http://www.movacal.com/wp-content/uploads/2011/02/110207_propuesta_modelo.pdf (11/10/2013)

4.4.4 Señalización adecuada de ventanillas para cada trámite

Como ya se ha dicho en el capítulo anterior, existe un desconocimiento por parte de los ciudadanos de los trámites que se realizan y en que ventanillas se atienden. Una manera de eliminar posibles confusiones, creando así colas innecesarias en una determinada ventanilla, sería señalizando ventanilla por ventanilla con el nombre del organismo al que van dirigidos los trámites que en ella se atienden.

4.5 Propuesta de la Mejora Seleccionada: Estudio previo del cambio de ubicación de la actual oficina PROP de Alzira

Anteriormente se han detallado una serie de mejoras con el fin de mejorar los servicios que se ofrecen en la oficina PROP de Alzira. Algunas de ellas se pueden incluir como una mejora dentro de la mejora principal. Es decir, la mejora principal seleccionada es la reubicación de la actual oficina Prop a otras dependencias municipales. Una vez diseñado el plan de reubicación y puesta en marcha de la oficina, podemos incluir la mejora de la señalización de las ventanillas que apenas supone un coste y que sí supone un beneficio para el ciudadano. Al igual que se debería de formar a los empleados para que fuesen polivalentes.

4.5.1 La experiencia de otras organizaciones comparables

Actualmente en la Comunidad Valenciana ya existen muchos puntos Prop, ya que uno de los objetivos fundamentales de la modernización en la GV es la descentralización territorial. En cada uno de ellos a través de indicadores de calidad se programan una serie de actuaciones para mejorar el servicio prestado. En este TFC se proponen una serie de mejoras en concreto y se selecciona la que se cree más conveniente en cuanto a aspectos económicos, sociales y de resultados.

La mejora seleccionada es el cambio de ubicación de la oficina Prop a otras dependencias municipales.

Actualmente, de la única oficina que se tiene conocimiento en la que han reubicado el Prop es la oficina de Vila-Real. Tras la búsqueda de información se ha encontrado que dicha oficina arrendaba el local donde estaba ubicado el PROP y para ahorrar en costes decidieron trasladar la oficina a un edificio propiedad del ayuntamiento en el que se encontraba el área de Servicios Sociales. Según la concejala de Contratación del Ayuntamiento de Vila-Real, Sabina Escrig y la concejala de Servicios Sociales, Mónica Álvaro señalan que las ventajas de esta medida son:

- *“El acercamiento de la oficina a los ciudadanos, ya que estará más próxima a algunos ciudadanos de algunas zonas de Vila-Real.*
- *El ahorro del alquiler, que alrededor serán unos 30.000 euros al año.*
- *La optimización de recursos, agilizar y facilitar a los usuarios los trámites entre Servicios Sociales y la oficina de la Conselleria, ya que la mayoría de las consultas y las gestiones que se han realizado en el Prop están relacionadas con los servicios sociales y más concretamente con la ley de dependencia que se tramita tanto desde Servicios Sociales como desde Conselleria.”¹⁸ La unificación de las gestiones es un avance importante en este tipo de oficinas.*

Por este último punto, más adelante veremos por qué una de las mejoras, como es la creación de una oficina de atención integrada al ciudadano no es la seleccionada como la propuesta de mejora más viable.

4.5.2 Estudio previo de un Plan de mejora

La reubicación de la nueva oficina del Prop Alzira comportará el análisis de todos los elementos que intervienen y que se deberán de tener en cuenta.

La mejora consiste en reubicar la oficina Prop en otras dependencias del propio ayuntamiento. Con ello y con la incorporación de uno o dos empleados más se conseguirá reducir eficientemente las colas de la actual oficina Prop de Alzira, y a su vez la ciudadanía obtendrá unos servicios más cómodos y de mayor calidad, ya no tendrá que esperar tanto tiempo a su turno y además podrá esperar sentado cómodamente.

La creación de un nuevo espacio físico para la ubicación de la nueva oficina Prop es una oportunidad única para:

- Mejorar las condiciones de trabajo de los empleados públicos en la atención a la ciudadanía.
- Mejorar las condiciones en las que se ofrecen los servicios
- Ofrecer servicios de mayor calidad
- Mejorar la imagen de la Administración

¹⁸Fuente:http://www.elperiodic.com/vila-real/noticias/161551_vila-real-ahorrara-30000-euros-alquiler-reubicacion-oficina-prop-servicios-sociales.html (03/11/2013)

En el plan de mejora deberemos tener en cuenta los diversos canales de atención que se ofrecen y los aspectos a valorar en cada uno de ellos.

La atención Presencial:

1. *Espacio físico:*

- ✓ Hall de entrada
 - ✓ Zona de espera, que sirva a la vez para ofrecer información a la ciudadanía incluyendo expositor para folletos y revistas, y pantallas con información dinámica y una bancada de recepción de 10 asientos mínimo y un buzón para depósito de sugerencias.
 - ✓ Zona de atención presencial, en la que se atienda por parte de los empleados públicos personalmente a la ciudadanía.
 - ✓ Señalizaciones para que se distingan espacios y funciones de las personas adscritas a cada uno de los servicios.
 - ✓ Zona habilitada para cumplimentar documentación (mostrador, mesa...),
 - ✓ Espacios auxiliares para la ubicación de impresora, fotocopidora de pago para los ciudadanos, escáner.
 - ✓ Espacio para ubicación de sanitarios de uso público y para empleados.
 - ✓ Instalaciones
 - Suministro eléctrico
 - Iluminación
 - Abastecimiento de agua
 - Climatización y calefacción
 - Telecomunicaciones: Pantallas de información
2. Equipos informáticos y electrónicos: Ordenadores, impresoras, fotocopadoras, escáner, datafono...
3. Aplicaciones y sistemas software
- Aplicaciones. Software informático. Bases de datos.
 - Intranet.
 - Herramientas para la gestión de las tareas ordinarias de la Administración Municipal y la Generalitat
 - Herramientas para la gestión y seguimiento de expedientes.
 - Herramientas para la gestión de la sede electrónica.
 - Gestor de colas o turnos.

4. Mobiliario

- Mesas
- Sillas
- Mobiliario de Almacenaje
- Banco de asientos para la sala de espera

Finalmente se pueden establecer como condicionantes básicos dentro del plan de mejora, que el local que se recomienda sea de fácil accesibilidad para la ciudadanía, a poder ser en planta baja, sin barreras arquitectónicas, que su propia configuración y estructura dé un mensaje de transparencia, eficiencia y servicio a la ciudadanía, desde el que poder ofrecer un trato personalizado, garantizando la confidencialidad, ofreciendo el confort adecuado, sentados tanto la persona que le atiende como el propio ciudadano.

El local se ha optado por no especificar cuál podría ser. En las conclusiones del siguiente capítulo se expone el porqué.

Canal telefónico

Información de la Generalitat

Se dispondrá el número 012 que tiene como objetivo centralizar el suministro de información administrativa de la Generalitat en un solo número de teléfono.

Información del Ayuntamiento

Se dispone del teléfono 962 45 90 70 para cualquier consulta relacionada con el ayuntamiento que se tramite en el Prop.

Canal telemático

Las Administraciones Públicas deben, aprovechando el desarrollo tecnológico actual, comprometerse y ofrecer a la ciudadanía en sus relaciones con ella, las ventajas y posibilidades que las nuevas tecnologías de la comunicación y de la información ponen a su disposición.

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos.

A través de la página https://sede.gva.es/es/web/sede_electronica/inicio se podrá acceder a todos los trámites electrónicos que ofrece la Generalitat y a través de la página <https://sedeelectronica.alzira.es/alziraPublic/virtual/sede> se podrá acceder a la web electrónica del ayuntamiento.

En la Sede Electrónica se integran los servicios electrónicos a los que los ciudadanos pueden acceder de forma telemática, sin limitaciones horarias, sin necesidad de realizar desplazamientos y sin necesidad de hacer colas ni esperas; facilitándoles el acceso a las nuevas tecnologías, con todas las garantías de privacidad y seguridad de la información, gracias al uso del DNI electrónico y la firma electrónica avanzada.

Mediante la sede electrónica, el Ayuntamiento de Alzira intenta favorecer el acceso de los ciudadanos a la administración electrónica y a los contenidos de los servicios electrónicos. Además, pretende tener una mayor proximidad a la ciudadanía, siendo posible acercar el Ayuntamiento hasta los domicilios de los ciudadanos o hasta las oficinas de las empresas y profesionales.

Recursos Humanos

Es conveniente citar algunas referencias legales:

“El artículo 69 de objetivos e instrumentos de la planificación de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público establece:

1. La planificación de los recursos humanos en las Administraciones Públicas tendrá como objetivo contribuir a la consecución de la eficacia en la prestación de los servicios y de la eficiencia en la utilización de los recursos económicos disponibles mediante la dimensión adecuada de sus efectivos, su mejor distribución, formación, promoción profesional y movilidad.

2. Las Administraciones Públicas podrán aprobar Planes para la ordenación de sus recursos humanos, que incluyan, entre otras, algunas de las siguientes medidas:

- *Análisis de las disponibilidades y necesidades de personal, tanto desde el punto de vista del número de efectivos, como de los perfiles profesionales o niveles de cualificación de los mismos.*
- *Previsiones sobre los sistemas de organización del trabajo y modificaciones de estructuras de puestos de trabajo.*
- *Medidas de movilidad, entre las cuales podrá figurar la suspensión de incorporaciones de personal externo a un determinado ámbito o la convocatoria de concursos de provisión de puestos limitados a personal de ámbitos que se determinen.*
- *Medidas de promoción interna y de formación del personal y de movilidad forzosa.*

En la propuesta de la nueva oficina Prop se mantendrían los actuales empleados de la Generalitat y del propio ayuntamiento y se asignarían dos empleados tras acuerdo entre la Generalitat y el Ayuntamiento.

El equipo de gobierno y la Generalitat habrán de valorar si el nuevo servicio se cubre mediante plazas de nueva creación o mediante la redistribución de los empleados adscritos al Negociado de Registro del propio ayuntamiento ó de la Generalitat.

Horarios

Deberá de adecuarse a la tipología del municipio, y a la realidad social procurando ofrecer una franja horaria suficiente que facilite el acceso de la ciudadanía al Servicio a través de los canales presencial y telefónico. El horario actual es el que permanecería para la nueva oficina.

Convenios

El convenio que actualmente existe entre la Generalitat y el ayuntamiento de Alzira se mantendría tal y como está, exceptuando solo la cláusula del personal si sufriera alguna modificación.

4.5.3 Estudio previo de la Implantación

Una vez completadas todas las fases del proceso de Diseño para reubicar la nueva oficina Prop, se pasaría a la fase de implantación con su puesta en funcionamiento.

Se deberá hacer campaña informativa para dar a conocer a toda la población que la nueva oficina Prop se ubicará en otro lugar.

Además en la web tanto del ayuntamiento como de la Generalitat deberá aparecer una nueva pestaña como novedad, informando sobre este cambio.

Por otro lado también, en la actual oficina se pondrá un cartel informativo en el que diga que la nueva oficina Prop está ubicada en... y se colocarán señalizaciones que indiquen su actual localización.

4.5.4 Estudio previo de Viabilidad

El presente proyecto se considera viable por varias razones, la primera, que no supone un sobrecoste que impida que se pueda llevar a cabo y, la segunda, que la

puesta en funcionamiento de la nueva oficina Prop beneficiaría a los ciudadanos, ya que la calidad del servicio mejoraría notablemente.

Cabe destacar que llevando a cabo la mejora principal alguna propuesta anteriormente citada también se incluiría, como es la señalización de las mesas, la creación de la comisión ó la polivalencia de los empleados.

La creación de la nueva oficina proporcionaría ventajas para el municipio y para todos los ciudadanos que hasta allí se desplazan, no tendrán que hacer colas y serán atendidos de una manera más personalizada.

4.5.5 Presupuesto

El presupuesto dependerá mucho de la ubicación de la nueva oficina PROP. Hay que destacar que existen dependencias municipales ya remodeladas en las que se podría ubicar perfectamente y un lugar concreto que permitiría instalar la oficina con todas las garantías de calidad, eficacia y eficiencia. Por desgracia, no se cuenta con información de este tipo de locales y ha sido imposible conseguirla. Lo que sí se puede comentar es que el único aspecto más delicado que habría sería asignar los dos empleados más y la señalización de la nueva oficina, además del pequeño gasto que supondría la campaña informativa de apertura de la oficina.

A continuación, para evaluar la viabilidad económica, se pasa a detallar el presupuesto de la realización del TFC por una titulada en GAP asesorada por un Director del TFC de categoría A1.

Costes por trabajador titulado en GAP.

Las horas empleadas por la autora en la realización del TFC son 324 horas.
El precio por hora de un titulado en GAP es el Grupo A2 es de 16, 03 €/hora.
El total del trabajo en euros asciende a la cantidad de 5.193,72 €

Costes indirectos derivados de la realización del TFC

El coste por desplazamientos en la búsqueda de información asciende a 36,20 €.
El coste por la compra de materiales para realizar el TFC es de 24,50.

Importe total:

La cuantía asciende a cinco mil doscientos cincuenta y cuatro euros con cuarenta y dos céntimos.

Coste del trabajo del Director del TFC

Las horas empleadas en el asesoramiento de la realización del TFC de categoría A1 son de 24.

Coste del trabajo personal del Director

La hora de trabajo se paga a 33,80, por tanto el coste total es de 811,2 euros.

Costes indirectos del Director derivados del asesoramiento a la autora del TFC

Los costes indirectos debido al uso de recursos materiales podrían estimarse en 19 euros.

Coste total del asesoramiento del Director a la autora del TFC

El coste total del tiempo de dedicado y los recursos empleados por parte del director del TFC asciende a ochocientos treinta euros con veinte céntimos.

Coste total del TFC

El coste total asciende a seis mil ochenta y cuatro euros con sesenta y dos céntimos.

El TFC no supone un sobrecoste y por lo tanto el TFC sería viable.

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES

ÍNDICE CAPÍTULO 5

Contenido

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES	135
--------------------------------	-----

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES

Se considera que se ha cumplido las normas de la FADE para la elaboración de este TFC. Entre ellas se encuentra el desarrollo según la solicitud aprobada por la comisión del TFC.

El objetivo del TFC era plantear una mejora para solucionar las colas y los tiempos de espera en la atención presencial. Además proponer otras alternativas que podrían incluirse en la mejora principal, cuestión que permitirá mejorar la calidad de servicio en todos sus aspectos.

La realización de este TFC ha sido satisfactorio porque se ha podido comprobar que lo estudiado en la diplomatura no sólo ha servido para aumentar los conocimientos sobre la gestión y organización pública, sino que ha permitido ponerlo en práctica. Hace 3 años se le concedió a la autora del TFC una beca del programa “La Dipu te beca”, en la misma oficina Prop de Alzira. La idea de la realización del TFC surgió en ese momento. Tanto como becaria a la vez que como usuaria de los servicios pude comprobar el problema que allí existía.

El trabajo ha sido difícil en algunos aspectos, ya que había que buscar la forma de reducir las colas utilizando los recursos de los que se dispone actualmente ya que, debido a la crisis económica, se han tomado medidas de contención del gasto público.

La reducción de colas es el objetivo principal de este TFC, y aunque se han planteado varias mejoras, la elección por la reubicación de la oficina Prop se ha considerado que era la más acertada.

La polivalencia de los empleados públicos puede ser una buena mejora, ya que en los momentos en los que más cola hubiese, si todos supieran hacer de todo, se podría reducir. Aunque se considera que el tema queda distante de la realidad.

Además, el tema que se trata aunque no lo parezca está muy politizado, pero negativamente. El motivo es que aunque en la oficina Prop se ofrecen servicios de Generalitat y también se encuentre el registro municipal mediante la firma de un convenio, hay que tratarlas como dos organizaciones distintas. Así se ha llegado a entender tras la búsqueda de respuestas sobre la ubicación de la actual oficina Prop. Ninguna de las administraciones ha querido responder a la pregunta de por qué en su día se ubicó allí dicha oficina, si se sabía que iba tener grandes volúmenes de demandas. Ante el silencio a esta cuestión, no quedado más

remedio que mantenerse al margen en el diseño de una posible oficina Prop, y no concretar el local en el que cabría la posibilidad de ubicar la nueva oficina.

Los datos sobre local y los posibles empleados que hubiera que asignar son cuestiones que se plantean de una forma muy superficial, ya que todo depende de las voluntades políticas que existan en el momento de su posible aplicación. Por ello, a lo largo del TFC se habla con frecuencia de Estudio previo.

Tras personarse la autora del TFC en el ayuntamiento, se sorprendió ya que dos de mis propuestas, la creación de una oficina de atención ciudadana y la reubicación del Prop están planteándose.

Es aquí donde más fuerza se ha tenido para continuar con el TFC. Es satisfactorio poder ver como las propuestas son válidas y se ha sabido detectar el problema de esta oficina.

El presente TFC se puede considerar viable ya que hay movimientos para implementar la mejora de la que se ha realizado la Propuesta.

BIBLIOGRAFÍA

BAÑÓN, RAFAEL – CARRILLO, ERNESTO (1997). La nueva Administración Pública. Editorial Alianza.

OLTRA CLIMENT, Rafael Fco. y 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.

TRABAJOS DE FIN DE CARRERA

Joaquín Cerverón Fernández. (2012) *“Propuesta de rediseño de las Competencias Funcionales del Director-Coordenador edificios Prop Valencia de la Generalitat Valenciana”*.

Noelia García Carrilero. (2013) *“Análisis y propuesta de mejora en los servicios de información al ciudadano de web de la Conselleria de Bienestar Social”*.

María del Mar García Torralba (2012) *“El servicio de gestión de personal de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública. Situación actual y propuesta de mejora para la gestión del Registro de Personal”*.

María Sánchez Vílchez. (2012) *“Propuesta de diseño de un Manual de Procedimientos en la Inspección de servicios Sanitarios de Xàtiva (Valencia)”*.

LEGISLACIÓN

- Ley 5/1983, de 30 de diciembre, de Gobierno Valenciano
- Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana (DOCV nº 6262, de 07/05/10).

- Ley 12/2007, de 20 de marzo, de la Generalitat, de modificación de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre del Gobierno Valenciano.
- 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 Comunitat Valenciana.
- Decreto 51/1998, de 21 de abril, del Gobierno Valenciano, para la ordenación del sistema de atención y gestión telefónica (DOGV nº 3235, de 05/05/98)
- DECRETO 130/1998, de 8 de septiembre, del Gobierno Valenciano, de registro de entrada y salida de solicitudes, escritos, comunicaciones y documentos de la administración de la Generalitat Valenciana (DOGV nº 3339, de 28/09/98).
- Decreto 131/1998, de 8 de septiembre, del Gobierno Valenciano, para la ordenación del sistema de información administrativa al público (Prop) (DOGV nº 3338, de 25/09/98).
- Decreto 180/1998, de 3 de noviembre, del Gobierno Valenciano, por el que se dispone la creación y puesta en funcionamiento del Servicio Telefónico de Atención al Ciudadano teléfono Prop (DOGV nº 3376, de 19/11/98).
- 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 nº 4156, de 27/12/01).
- DECRETO 18/2004, de 13 de febrero, del Consell de la Generalitat, de creación del Registro Telemático de la Generalitat y regulación de las notificaciones telemáticas de la Generalitat. (DOCV núm. 4694 de 18.02.2004).
- 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.
- 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 dependiente de la Generalitat).
- Decreto 165/2010, de 8 de octubre, del Consell, por el que se establecen medidas de simplificación y de reducción de cargas administrativas en los procedimientos gestionados por la administración de la Generalitat y su sector público (DOCV nº 6376, de 14/10/10).

- Orden 3/2012, de 7 de junio, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, por la que se aprueba el Manual de Normalización de Formularios de la Generalitat y su sector público (DOCV nº 6795, de 13/06/12).
- ORDEN 7/2012, de 27 de septiembre, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, por la que se regula el catálogo de procedimientos administrativos de la administración de la Generalitat y su sector público.
- DECRETO 85/2013, de 28 de junio, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente.
- DECRETO 193/2013, de 20 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo
- DECRETO 4/2014, de 3 de enero, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Consellería de Sanidad.
- DECRETO 9/2014, de 10 de enero, del Consell, por el que aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Consellería de Bienestar Social.
- DECRETO 65/2014, de 2 de mayo, del Consell, por el que se modifica el Decreto 20/2013, de 25 de enero, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública.
- DECRETO 89/2014, de 13 de junio, del Consell, por el que aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Presidencia y de la Consellería de Presidencia y Agricultura, Pesca, Alimentación y Agua.
- DECRETO 118/2014, de 18 de julio, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Consellería de Gobernación y Justicia.
- DECRETO 140/2014, de 5 de septiembre, del Consell, por el que aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Consellería de Educación, Cultura y Deporte.

PÁGINAS WEBS

- <http://www.lasprovincias.es/valencia/pg060324/prensa/noticias/Ribera/200603/24/VAL-RIB-084.html> (18/10/2013)
- http://www.aecpa.es/uploads/files/congresos/congreso_07/area02/GT05/BELMONTE-MARTIN-Irene%28UMH%29.pdf (29/05/2013)
- http://www.accenture.com/SiteCollectionDocuments/Local_Spain/PDF/2027Avantic.pdf (10/05/2013)
- http://bibliotecadigital.inap.es/Datos/Monografias/entre_sue%C3%B1os_u topicos/entre_%20sue%C3%B1os_%20utopicos.pdf (23/10/2013)

ANEXOS

ANEXO 1. CONVENIO MARCO ENTRE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO Y LA COMUNIDAD VALENCIANA PARA LA COLABORACIÓN EN LA PROGRESIVA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA INTERCOMUNICADO DE REGISTROS ENTRE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO, LA ADMINISTRACIÓN DE LA GENERALIDAD VALENCIANA Y LAS ENTIDADES LOCALES DEL ÁMBITO TERRITORIAL DE DICHA COMUNIDAD AUTÓNOMA

REUNIDOS

Don Mariano Rajoy Brey, Ministro de Administraciones Públicas, en representación del Gobierno de la Nación de conformidad con lo establecido en el punto primero del Acuerdo del Consejo de Ministros de 21 de julio de 1995, y

Don Eduardo Zaplana Hernández-Soro, Presidente de la Generalidad Valenciana, en representación de la Comunidad Autónoma Valenciana,

Actúan en el ejercicio de las competencias que respectivamente tienen atribuidas, el primero, por el *Real Decreto 1892/1996, de 2 de agosto, de estructura orgánica básica del Ministerio de Administraciones Públicas* ["Boletín Oficial del Estado" (BOE) núm. 189, de 6 de agosto de 1996] y por el *Acuerdo del Consejo de Ministros de 4 de abril de 1997 para la progresiva implantación de un sistema intercomunicado de Registros entre la Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y las Entidades que integran la Administración Local*; y el segundo, por el *artículo 14 de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, de Gobierno de la Generalidad Valenciana*. Las partes se reconocen mutuamente la calidad con la que cada uno interviene, así como la capacidad legal suficiente para el otorgamiento de este Convenio-Marco, y al efecto

EXPONEN

Las dos Administraciones han asumido en sus respectivos ámbitos el firme compromiso de mejorar la calidad en la prestación de los servicios públicos mediante la adopción de medidas que articulen un modelo de funcionamiento administrativo caracterizado por los principios de economía, eficacia, responsabilidad, interrelación y descentralización; así como por estar definitivamente orientado al ciudadano como sujeto activo y protagonista principal en la actividad de las Administraciones Públicas. Para el logro del expresado objetivo común las dos Administraciones firmantes, conscientes de la importancia que ostenta el principio constitucional de cooperación en un Estado en el que coexisten diversas Administraciones Públicas, desean establecer de mutuo acuerdo mecanismos de colaboración que redunden en beneficio de los ciudadanos.

Las dos Administraciones firmantes, sabedoras del papel fundamental que desempeñan los municipios en su calidad de Administraciones más cercanas e

inmediatas al ciudadano consideran indispensable la participación en dichos mecanismos de las Entidades mencionadas. A tales efectos, las Administraciones firmantes se proponen aprovechar los instrumentos que ofrece la normativa vigente, y en particular el *artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE núm. 285, de 27 de noviembre de 1992)*, cuyo apartado 4 establece que *"las solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a los órganos de las Administraciones Públicas podrán presentarse en los registros de cualquier órgano administrativo que pertenezca a la Administración General del Estado, a la de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas, o a la de alguna de las entidades que integran la Administración Local si, en este último caso, se hubiese suscrito el oportuno Convenio"*, disponiendo además que *"mediante convenios de colaboración suscritos entre las Administraciones Públicas, se establecerán sistemas de intercomunicación y coordinación de registros que garanticen su compatibilidad informática y la transmisión telemática de los asientos"*.

Con esa finalidad, suscriben el presente Convenio Marco al que podrán adherirse las Entidades Locales de la Comunidad Valenciana. La mencionada regulación supone un evidente avance en la línea de facilitar las relaciones de los ciudadanos con la pluralidad de Administraciones Públicas que coexisten en nuestro país y un importante instrumento de la necesaria cooperación entre aquéllas. Para ello, la Administración General del Estado aporta las experiencias resultantes de haber suscrito en los últimos meses más de dos centenares de Convenios con Entidades Locales que convierten a los registros de dichas Entidades en virtuales "ventanillas únicas"; proceso que -en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma Valenciana se verá potenciado y enriquecido con la participación de la Administración Autonómica. Por su parte, la Generalidad Valenciana aporta sus experiencias de oficinas PROP de atención al público descentralizada, su Red Corporativa de Telecomunicaciones accesible telemáticamente por la Administración General del estado y por las Corporaciones Locales, su Sistema de Información administrativa al Público, su servicio de información telefónica HELP y otras aplicaciones destinadas a ordenar y transmitir información administrativa a los ciudadanos y Administraciones Públicas.

En consecuencia, las Administraciones intervinientes proceden a la formalización del presente Convenio de colaboración de acuerdo con las siguientes

CLÁUSULAS

Primera. Objeto. El presente Convenio de colaboración tiene un doble objeto: Por una parte, la determinación de medidas e instrumentos de colaboración que permitan un proceso coordinado de implantación de un sistema intercomunicado de los registros administrativos; el intercambio de las bases de datos e instrumentos de información y atención al ciudadano de las respectivas Administraciones; y la simplificación e integración de los trámites y procedimientos administrativos en que participen las Administraciones intervinientes. Y por otra, el establecimiento de un marco general de obligaciones para permitir, de conformidad con lo dispuesto en el *artículo 38.4.b de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento*

Administrativo Común, que los ciudadanos puedan presentar, en los registros de las Entidades Locales que se adhieran voluntariamente a los Convenios, las solicitudes, escritos y comunicaciones que dirijan a los órganos y entidades de derecho público de la Administración General del Estado y de la Administración de la Generalidad Valenciana.

Segunda. Aplicación de criterios comunes en el funcionamiento de los Registros. La Administración General del Estado y la Administración de la Generalidad Valenciana elaborarán conjuntamente criterios relativos a la expedición de recibos de presentación, copias selladas y copias compulsadas. Dichos criterios deberán aplicarse de modo uniforme en sus respectivos registros, así como en los de las Entidades Locales que se adhieran al presente Convenio Marco.

Tercera. Coordinación e interconexión informática de Registros.

1. La Administración General del Estado y la Administración de la Generalidad Valenciana se comprometen a emprender actuaciones dirigidas a:

La implantación coordinada de tecnologías, sistemas y aplicaciones que garanticen la compatibilidad informática y la coordinación de sus respectivos registros, a cuyo efecto deberán comunicarse mutuamente las medidas que se adopten y formalizar en su momento un nuevo Convenio de colaboración, que asegure la compatibilidad y la transmisión telemática de los asientos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

El establecimiento de criterios comunes en relación a los requisitos y validez de las comunicaciones que se entablen a través de técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos entre ambas Administraciones y entre éstas y las entidades locales que se adhieran, así como con los ciudadanos, en el marco establecido por el artículo 45 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

El desarrollo en sus respectivos ámbitos de las acciones que permitan en el futuro la transmisión telemática, no sólo de los asientos registrales, sino de las solicitudes, escritos, comunicaciones y documentos depositados en cualquiera de sus registros.

2. La Administración General del Estado, la Comunidad Valenciana y las Entidades Locales que se adhieran al Convenio Marco se comprometen a comunicarse mutuamente cualquier medida de informatización de sus Registros que pueda afectar a la compatibilidad de los sistemas de intercomunicación, y a negociar y formalizar en su momento el correspondiente Convenio de colaboración que garantice la compatibilidad informática y la coordinación de dichos Registros.

Cuarta. Información al ciudadano. Las Administraciones estatal y autonómica, así como las Entidades Locales que se adhieran, se comprometen a promover intercambios de información sobre sus respectivas organizaciones y competencias, así como las

funciones, prestaciones y servicios al ciudadano. Dicho intercambio deberá implicar que se permita el acceso de las Administraciones intervinientes a los respectivos instrumentos y bases de datos de información y atención al ciudadano que se determinen, e incluso su interconexión, así como el desarrollo de acciones coordinadas para la constitución de puntos de información.

Quinta. Simplificación de trámites y procedimientos. La Administración General del Estado y la Administración de la Generalidad Valenciana, así como las Entidades Locales que se adhieran, se comprometen a determinar los trámites y procedimientos susceptibles de simplificación y/o integración. Dicha obligación afectará progresivamente a procedimientos de tramitación compartida y a aquéllos otros, responsabilidad de cada Administración, entre los que exista una conexión material.

Sexta. Efectos en cuanto a plazos. La fecha de entrada en los registros de las Entidades Locales que se adhieran al Convenio Marco de las solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a los órganos o entidades de la Administración General del Estado y de la Administración de la Generalidad Valenciana será válida a efectos de cumplimiento de plazos por los interesados, siendo de aplicación lo dispuesto en el artículo 48 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y, especialmente, en el segundo párrafo de su apartado cuarto.

Séptima. Obligaciones de las Entidades Locales que se adhieran. Las Entidades Locales que se adhieran al presente Convenio Marco se comprometen a: a) Admitir en sus Registros cualesquiera solicitudes, escritos o comunicaciones dirigidos a los órganos de la Administración General del Estado y de la Administración de la Generalidad Valenciana o a las Entidades de Derecho Público vinculadas o dependientes de aquéllas, con independencia de su localización territorial. b) Dejar constancia en sus Registros de la entrada de dichas solicitudes, escritos y comunicaciones, con indicación en sus asientos de su número, epígrafe expresivo de su naturaleza, fecha de entrada, la fecha y hora de su presentación, interesado u órgano administrativo remitente, persona u órgano administrativo al que se dirige, así como una referencia al contenido del escrito o comunicación que se registra. c) Remitir inmediatamente los documentos, una vez registrados, y en todo caso dentro de los tres días siguientes al de su recepción, directamente a los órganos o Entidades destinatarios de los mismos. Dicha remisión se efectuará por los medios más apropiados para que su recepción se produzca con la mayor brevedad posible, con especial utilización de medios informáticos, electrónicos y telemáticos en los supuestos en que sea posible y se cumplan los requisitos y garantías exigidos por la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Octava. Obligaciones de la Administración General del Estado y de la Administración de la Generalidad Valenciana. La Administración General del Estado y la Administración de la Generalidad Valenciana se comprometen a: a) Proporcionar información sobre los órganos que integran sus respectivas Administraciones y sobre sus Entidades vinculadas o dependientes a las Entidades Locales que se adhieran al Convenio Marco, así como a actualizarla periódicamente. b) Facilitar instrumentos de información al

ciudadano sobre las funciones y actividades de los órganos de sus respectivas Administraciones y de sus Entidades vinculadas o dependientes a las Entidades Locales que se adhieran al Convenio Marco. c) Prestar asistencia técnica y colaboración sobre organización o informatización de los Registros a las Entidades Locales que se adhieran al Convenio Marco.

Novena. Vigencia y extinción del Convenio-Marco. El plazo de vigencia del presente Convenio Marco es de seis años contados desde el día de su publicación en el "Diario Oficial de la Generalidad Valenciana", plazo que será automáticamente prorrogado por otros cuatro años salvo denuncia expresa de alguna de las Administraciones intervinientes realizada con una antelación mínima de tres meses a la fecha de extinción. También podrá extinguirse la vigencia del Convenio Marco por el mutuo acuerdo de las Administraciones intervinientes, así como por decisión unilateral de una de ellas cuando se produzca por la otra un incumplimiento grave y acreditado de las obligaciones asumidas. Tanto la formalización del Convenio Marco como cualquiera de los supuestos de su extinción serán objeto de publicación en el "Boletín Oficial del Estado" y en el "Diario Oficial de la Generalidad Valenciana".

Décima. Vigencia y extinción de las adhesiones al Convenio Marco. Las obligaciones asumidas entre las Administraciones intervinientes y las Entidades Locales que se adhieran al Convenio Marco se entenderán vigentes desde la publicación de la adhesión en el "Diario Oficial" de la provincia correspondiente hasta la extinción del Convenio Marco por el transcurso de los plazos o por la concurrencia de alguna de las circunstancias previstas en la cláusula anterior. En todo caso, la adhesión de las Entidades Locales quedará sin efecto por denuncia expresa realizada con una antelación mínima de tres meses a la fecha de extinción, por mutuo acuerdo entre dichas Entidades y las Administraciones intervinientes o por decisión unilateral de alguna de ellas cuando se produzca por otra un incumplimiento grave y acreditado de las obligaciones asumidas, si bien la extinción de las obligaciones derivadas de la adhesión de una Entidad Local no afectará a la vigencia del Convenio Marco.

Undécima. Convenios anteriores. Los Convenios de colaboración suscritos entre las Entidades Locales que se adhieran al presente Convenio Marco y la Administración General del Estado, en aplicación del artículo 38.4, b) de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y al amparo de lo dispuesto en el Acuerdo de 23 de febrero de 1996, del Consejo de Ministros, vigentes en el momento de la publicación de la adhesión en el "Diario Oficial" de la provincia correspondiente, se extinguirán en dicho momento y serán sustituidos por el presente Convenio Marco. La extinción de los Convenios mencionados será objeto de publicación simultánea a la de la adhesión al Convenio Marco que la origina.

Duodécima. Procedimiento para la adhesión de Entidades Locales. Las Entidades Locales interesadas deberán remitir el Protocolo de Adhesión que figura como Anexo al presente Convenio Marco a la Comisión a que se refiere la cláusula decimotercera, acompañado de los siguientes documentos: a) La certificación del acuerdo del órgano correspondiente de la Entidad Local por el que se adopta la decisión de solicitar la

adhesión al Convenio Marco. b) El Cuestionario que les facilitará la mencionada Comisión debidamente cumplimentado, con objeto de aportar la información necesaria para comprobar que la Entidad Local de que se trate dispone de los medios y de la capacidad de gestión necesaria para asumir las obligaciones derivadas del Convenio. La Comisión evaluará la documentación recibida y manifestará a la Entidad Local solicitante, en el plazo de quince días, la aceptación o denegación de la adhesión. En el primero de los casos instará a la Entidad Local para que proceda a la publicación del protocolo en el correspondiente Diario Oficial.

Decimotercera. Comisión de seguimiento y evaluación del Convenio Marco. Se crea una Comisión de seguimiento y evaluación del Convenio Marco, copresidida por el Director General de la Inspección General de Servicios de la Administración Pública y por el Subsecretario para la Modernización de las Administraciones Públicas de la Generalidad e integrada, en representación de la Administración General del Estado, por el Subdirector General de Procedimientos y Racionalización de la Gestión, el Subdirector General de Coordinación Informática, el Subdirector General de Cooperación Sectorial con Comunidades Autónomas y el Jefe de Área Informática de la Inspección General de Servicios de la Administración Pública; y en representación de la Administración de la Generalidad Valenciana, por el Jefe del Área de Atención al Ciudadano, el Jefe del Área de Organización y Sistemas de Comunicación, el Jefe del Servicio de Coordinación Informática, el Jefe del Servicio de Organización y Gestión de la Información y el Jefe de la Unidad de Calidad Total de los Servicios Públicos. Dicha Comisión tendrá sus sedes en la Inspección General de Servicios de la Administración Pública, del Ministerio de Administraciones Públicas, en Madrid; y en la Subsecretaría para la Modernización de las Administraciones Públicas en Valencia. Corresponden a la Comisión mencionada las siguientes funciones: a) La propuesta de adopción de cuantas medidas estimen adecuadas para el mejor desarrollo y cumplimiento de los compromisos y obligaciones establecidos en el Convenio Marco y para una adecuada coordinación entre las Administraciones participantes; así como su elevación a las Administraciones intervinientes. b) La elaboración de un informe anual de seguimiento y evaluación del Convenio marco, y su elevación a las Administraciones intervinientes. c) La evaluación de las solicitudes de adhesión al Convenio Marco efectuadas por las Entidades Locales del ámbito territorial de la Comunidad Valenciana. d) La aceptación o denegación de las solicitudes a que se refiere el apartado anterior y, en su caso, la ratificación de la adhesión correspondiente. e) La resolución con carácter ejecutivo de las cuestiones de interpretación y aplicación del Convenio Marco planteadas por las Entidades Locales adheridas al mismo. f) El examen y resolución de los problemas de interpretación y cumplimiento del Convenio que se susciten por la Administración General del Estado o la Administración de la Generalidad Valenciana. La función atribuida a la Comisión en el apartado d) anterior podrá ser asumida en cualquier momento por las autoridades que suscriben el presente Convenio en representación del Gobierno de la Nación y de la Generalidad Valenciana.

Decimocuarta. Resolución de dudas y controversias. Las resoluciones dictadas con carácter ejecutivo por la Comisión establecida en la cláusula anterior, referidas a las cuestiones de interpretación y aplicación del Convenio-Marco planteadas por las Entidades locales adheridas al mismo serán recurribles ante el orden jurisdiccional

contencioso-administrativo. Igualmente podrán ser objeto de recurso ante dicha jurisdicción las cuestiones litigiosas que puedan plantearse entre la Administración General del Estado y la Administración de la Generalidad Valenciana.

ANEXO 2. PROTOCOLO DE ADHESIÓN AL CONVENIO MARCO ENTRE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO Y LA COMUNIDAD VALENCIANA

D. (nombre y cargo), en representación de (Entidad Local),

DECLARO:

Que el (órgano competente) de (Entidad Local) ha acordado, con fecha _____ solicitar la adhesión al Convenio Marco de (fecha), publicado en el "Boletín Oficial del Estado" núm. ____, de __ de _____ de 19--, y en el "Diario Oficial de la Generalidad Valenciana" núm. ____, de __ de _____ de 19__, suscrito entre la Administración General del Estado y la Comunidad Valenciana, para la colaboración en la progresiva implantación de un sistema intercomunicado de registros de las Administraciones Públicas. En consecuencia,

MANIFIESTO:

La voluntad de (Entidad Local) cuya representación ostento de adherirse al Convenio Marco mencionado, asumiendo las obligaciones derivadas del mismo y con sujeción a todas sus cláusulas.

(Lugar y fecha)

(Antefirma y firma)

De conformidad con el procedimiento establecido en la cláusula décima del Convenio Marco de (fecha), suscrito entre la Administración General del Estado y la Comunidad Valenciana, se ha prestado conformidad a la adhesión solicitada por las Administraciones intervinientes.

(Lugar y fecha)

LOS PRESIDENTES DE LA COMISIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

ANEXO 3. RESOLUCIÓN DE 4 DE MAYO DE 2007, DE LA DIRECTORA GENERAL DE RELACIONES CON LAS CORTES Y SECRETARIADO DEL GOBIERNO DE LA PRESIDENCIA DE LA GENERALITAT, POR LA QUE SE DISPONE LA PÚBLICACIÓN DEL CONVENIO DE

COLABORACIÓN ENTRE LA GENERALITAT Y EL AYUNTAMIENTO DE ALZIRA PARA LA APERTURA DE OFICINA PROP EN EL MUNICIPIO DE ALZIRA (2007/6401)

Suscrito, previa tramitación reglamentaria, entre la Generalitat y el Ayuntamiento de Alzira, el día 22 de marzo de 2007, un Convenio de colaboración para la apertura de Oficina PROP en el municipio de Alzira, y en cumplimiento de lo establecido en la cláusula décima del Convenio, procede la publicación en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana* de dicho Convenio que ha quedado inscrito en el Registro de Convenios con el número 0187/2007, y que figura como anexo de esta resolución.

Valencia, 4 de mayo de 2007. La directora general de Relaciones con las Cortes y Secretariado del Gobierno: Angélica Such Ronda.

CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA GENERALITAT Y EL AYUNTAMIENTO DE ALZIRA PARA LA APERTURA DE OFICINA PROP EN EL MUNICIPIO DE ALZIRA

En la ciudad de Alzira, a 22 de marzo de 2007

REUNIDOS

De una parte, el Honorable Sr. José Ramón García Antón, como conseller de la conselleria de Infraestructura y Transporte, nombrado por Decreto 5/2003, de 20 de junio, del presidente de la Generalitat, por el que se nombra los consellers, portavoz y secretario del Consell de la Generalitat (DOGV núm. 4.527, de 21 de agosto), en nombre y representación de la Generalitat, especialmente facultado para este acto por Acuerdo del Gobierno Valenciano de 2 de febrero de 2007.

Y de otra, D^a. Elena María Bastidas Bono, Alcaldesa Presidenta del Ayuntamiento de Alzira, en nombre y representación del mismo, especialmente facultada para este acto por Acuerdo del Pleno adoptado en sesión de 22 de febrero de 2006.

EXPONEN

La configuración en la Comunidad Valenciana de unas Administraciones Públicas eficientes, cercanas a la ciudadanía y capaces de atender satisfactoriamente sus demandas y peticiones presentes y actuales o futuras y potenciales, ha constituido uno de los principales objetivos del Consell de la Generalitat desde que comenzara su planeamiento estratégico en tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en 1996 con el Plan Estratégico para la Modernización de la administración Valenciana, PEMAV. Es a la sazón cuando se diseña y comienza a aplicar la idea de la Oficina PROP como elemento que posibilita una prestación de bienes y servicios públicos sustentada sobre la excelencia, así como de una gestión desconcentrada funcionalmente a la par que integrada en cuanto a las Administraciones intervinientes.

A través del 2º Plan de Modernización de la Comunidad Valenciana, MODERNIZA.COM, se profundiza en la filosofía y práctica de los PROP, si bien poniendo el énfasis en el necesario cambio de cultura corporativa, en la transformación del concepto de servicio público, desplazando el acento del estricto sentido administrativista de “procedimiento” al más moderno de “servicio” y, fundamentalmente, transitando

hacia una auténtica Administración electrónica, interactiva, transaccional y orientada hacia el ciudadano.

En la actualidad, y desde el 12 de mayo de 2004, la vigente Estrategia del Consell de la Generalitat en materia de Telecomunicaciones Avanzadas y de Sociedad Tecnológica y del Conocimiento, AVANTIC2004-2010, a través, fundamentalmente, del proyecto SIMAC (Sistema Integral Multicanal de Atención al Ciudadano), asume la trayectoria decenal habida en la atención al ciudadano, al tiempo que dinamiza su sentido, planteamiento y contenido. Se trata de ofrecer unos servicios de calidad promoviendo la administración Inteligente, o i-Administración, que integra todos los canales de relación con el ciudadano, poniéndolos a su disposición y demanda de manera coherente y sencilla. Es la administración que anticipa sus peticiones, que se adelanta a sus necesidades, es una Administración, en fin, focalizada en el servicio eficiente a los ciudadanos para los que trabaja.

La Administración inteligente del siglo XXI es aquella que aprovecha todos los recursos tecnológicos disponibles para ponerlos al servicio de los ciudadanos, en la medida en que éstos los requieran o se prevea su necesidad, y con total transparencia, sencillez y cercanía.

En la configuración de esta nueva Administración y hablando de integración de canales, infraestructuras, contenidos, servicios y demandas, no cabe desconocer la realidad pluriadministrativa de nuestras sociedades, donde la convivencia dentro de la Comunidad Valenciana de tres niveles burocráticos de gestión de los servicios públicos: el Local, el Autonómico y el de la administración General del Estado, exige, dentro del respeto a la autonomía de cada uno de esos niveles, también la necesaria coordinación y el esfuerzo para ofrecer el mejor servicio a nuestros comunes ciudadanos.

Desde la anterior perspectiva, la colaboración entre la administración Local y la administración del Consell de la Generalitat, como representantes ambas de las administraciones propias de la Comunidad Valenciana, deviene indispensable si se quiere avanzar en esa Administración Única Tecnológica o en esa Red de Administraciones de Telecomunicaciones Integradas (RATI), como elementos estratégicos de unos servicios públicos de excelencia, de igualdad de calidad y de eficiencia que demandan nuestros ciudadanos.

Los PROP son pilares básicos en el esquema organizativo de aproximación y cercanía de la administración a los ciudadanos, tanto en su principal dimensión de atención presencial, como también como entornos donde el ciudadano pueda interactuar telemáticamente con cualquier Administración a través de “puntos de acceso a la autoadministración”, o donde confluyan la oferta administrativa integrada de las Administraciones y las demandas de cada uno de los ciudadanos. En todo caso, contribuyendo a mejorar la comunicación entre aquéllas y éstos, procurando que la cercanía determine un mejor conocimiento mutuo que, a la postre, se traduzca en la mejora continua de los servicios.

El presente convenio es, pues, una manifestación patente de esa voluntad común de las Administraciones Local y Autonómica de acercarse a nuestros ciudadanos,

desconcentrando o descentralizando sus funciones, de seguir esforzándose por la colaboración interadministrativa, contribuyendo a un nuevo concepto y realidad práctica de prestación de los servicios públicos.

En este sentido, el Ayuntamiento de Alzira, consciente del valor que se aporta mediante la constitución del PROP-ALZIRA, y plenamente implicada en la consecución de esa avanzada Administración del siglo XXI, pone a disposición de dicha descentralización funcional de servicios que suponen los PROP los elementos infraestructurales, materiales y personales necesarios para el óptimo desempeño de los cometidos asignados a la oficina PROP, asumiendo los costes de gestión e integrando asimismo los propios servicios que ofrece aquella corporación.

En consecuencia, por todo lo expuesto, las partes suscribientes del presente convenio acuerdan las siguientes:

ESTIPULACIONES

Primera. La Generalitat manifiesta el propósito de colaborar con el Ayuntamiento de Alzira, en la apertura y puesta en funcionamiento de la oficina PROP-Alzira. A través de esta oficina se llevará a efecto la descentralización de servicios de la Generalitat integrándolos con los servicios municipales más relevantes.

Segunda. La Generalitat aportará a esta oficina los recursos humanos necesarios para la prestación de los servicios de información general y de información sobre expedientes iniciados a instancia de parte cuyo destinatario sea la Generalitat.

Tercera. La Generalitat dotará a estas oficinas de la infraestructura de comunicaciones necesaria para garantizar el acceso a sus bases de datos.

Cuarta. La Generalitat realizará la instalación de los programas y bases de datos de la GVA necesarios para la atención al ciudadano, así como su mantenimiento.

Quinta. Por su parte el Ayuntamiento de Alzira destinará el local sito en Plaza Casassús, de la propia Casa Consistorial, para la puesta en funcionamiento de la oficina PROP, asimismo realizará la obra civil correspondiente para su funcionamiento, incluyendo las instalaciones de cableado estructurado siguiendo los estándares de la Generalitat Valenciana, que se incluyen como Anexo al presente Convenio, y asimismo, la infraestructura de comunicaciones para el acceso a las bases de datos municipales.

Sexta. El Ayuntamiento dotará a estas oficinas de la infraestructura informática, gestión de esperas, señalización y mobiliario necesario de acuerdo con los estándares de atención al ciudadano definido como anexo a este documento.

Séptima. El Ayuntamiento de Alzira designará, al menos un funcionario que atienda las tareas de información municipal y registro de documentos para lo que se estará a lo dispuesto en la Resolución de 11 de junio de 1.997, por la que se dispone la publicación del Convenio Marco entre la administración General del Estado y la Comunidad Valenciana para la colaboración en la progresiva implantación de un sistema intercomunicado de registros entre la administración General del Estado, la administración de la Generalitat Valenciana y las Entidades Locales del ámbito territorial de dicha Comunidad Autónoma (DOGV núm. 3.014 de 16 de junio).

Asimismo, el Ayuntamiento designará los funcionarios que considere necesarios para llevar a cabo la gestión de los procedimientos municipales descentralizados en su caso.

Octava. El Ayuntamiento se hará cargo de los gastos corrientes que genere el funcionamiento de la oficina.

La Generalitat y el Ayuntamiento acuerdan estudiar las pautas a seguir para la materialización de este proyecto, fijándose las actuaciones a realizar a través de los correspondientes convenios interadministrativos.

A tal fin se constituirá una Comisión Mixta integrada por representantes de ambas partes.

Novena. El presente Convenio entrará en vigor desde el día de su firma y tendrá una duración indefinida. No obstante, se podrá extinguir por cualquiera de las causas siguientes:

- a) Por mutuo acuerdo de las partes.
- b) Por incumplimiento de las obligaciones asumidas por cada una de las partes.
- c) Por denuncia de una de las partes, después del aviso previo de, como mínimo, seis meses en que se haya de extinguir.

Décima. Este Convenio se inscribirá en el Registro de Convenios de la Generalitat Valenciana y será publicado en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana.

Y en prueba de conformidad con cuanto antecede, firman los comparecientes, en lugar y fecha indicados.

El conseller de Infraestructuras y Transporte
José Ramón García Antón

La alcaldesa-presidenta
Elena M^a. Bastidas Bono

ANEXO 4. ORDEN 7/2012, DE 27 DE SEPTIEMBRE, DE LA CONSELLERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, POR LA QUE SE REGULA EL CATÁLOGO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA GENERALITAT Y SU SECTOR. (2012/9274)

PREÁMBULO

La simplificación de la gestión administrativa está fundamentalmente orientada a la reducción de cargas administrativas a la ciudadanía, comprendiendo tanto a las personas físicas como a las jurídicas, en su relación con las Administraciones Públicas y por ello la Generalitat ha ido aplicando diversas medidas instrumentadas por medio de planes estratégicos o disposiciones de carácter normativo.

Conjugando ambas posibilidades, el Consell aprobó el 19 de febrero de 2010 el «Plan de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas 2010-2012» (Plan SIRCA) y el 13 de mayo se aprobó el Plan Sirca 2 (2013-2015), que contiene una serie de acciones para conseguir la finalidad que ya se enuncia en la propia denominación del Plan.

Una de las que ya han sido implantadas fue la aprobación por el Consell del Decreto 165/2010, de 8 de octubre, por el que se establecen medidas de simplificación y de reducción de cargas administrativas en los procedimientos gestionados por la Administración de la Generalitat y su sector público.

Este decreto contiene medidas directas orientadas a simplificar las relaciones con la ciudadanía, pero también recoge otras de carácter interno que establecen reglas de funcionamiento en la gestión administrativa para dar un mejor servicio. En este segundo apartado se encuentra el catálogo de procedimientos administrativos. La página web de la Generalitat, en la *Guía Prop*, viene ofreciendo al público la relación de sus procedimientos administrativos permanentemente actualizada, cumpliendo así el mandato contenido en el artículo 42.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento administrativo común, que se reitera en la Disposición Final Primera de la Ley 3/2010, de Administración Electrónica de la *Comunitat Valenciana*.

El artículo 9 del decreto crea, formalmente, el catálogo de procedimientos administrativos donde se deben recoger los procedimientos de carácter externo de la Generalitat y su sector público. Contempla los aspectos generales más destacados y fija unos requisitos mínimos, dejando la regulación en detalle a su desarrollo por medio de una Orden de la conselleria competente en materia de información a la ciudadanía.

La Conselleria de Hacienda y Administración Pública es la competente en esta materia, de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 119/2011, de 9 de septiembre, del Consell, por el que se aprueba su Reglamento Orgánico y Funcional, competencia que ejerce por medio de la Secretaría Autonómica de Administración Pública, como órgano

superior, y de la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios como unidad de nivel administrativo.

El contenido de la Orden recoge un primer grupo de artículos referidos a los aspectos generales, como son el objeto, el ámbito, la distribución de competencias y la utilización de medios electrónicos en las comunicaciones.

Un segundo grupo lo forman los artículos que regulan el catálogo, en donde se incluye una definición de procedimiento administrativo basada en el concepto tradicional de la legislación administrativa. Seguidamente se tratan los aspectos procedimentales y, por último, se recogen las disposiciones comunes de este tipo de normas.

Por todo lo expuesto, en uso de la facultad que me confiere el artículo 28.e) de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, del Consell, y el artículo 9 del Decreto 165/2010, de 8 de octubre, del Consell, previos los trámites establecidos en el Decreto 24/2009, de 13 de febrero, del Consell, sobre la forma, la estructura y el procedimiento de elaboración de los proyectos normativos de la Generalitat, incluida la audiencia a la Presidencia y las Consellerias, y con el informe favorable de la Abogacía de la Generalitat,

ORDENO

Artículo 1. Objeto

El objeto de esta orden es regular el catálogo de procedimientos administrativos de la Generalitat y su sector público, en el que se incluirán todos los procedimientos administrativos de carácter externo, es decir, los que van dirigidos a otras instituciones públicas, a las empresas y a las personas físicas. Igualmente se regula la tramitación de las incidencias que se puedan generar en su gestión.

Artículo 2. Ámbito

Lo dispuesto en la presente orden será de aplicación a la totalidad de departamentos de la administración de la Generalitat y su sector público. A estos efectos, tendrán la consideración de sector público las entidades autónomas y las entidades de derecho público de la Generalitat.

Artículo 3. Asignación de competencias

La función ejecutiva de la gestión de las materias reguladas en esta orden corresponderá al órgano superior o directivo que tenga directamente atribuida la competencia de atención a la ciudadanía, que será citado como el órgano competente. Por su parte, la tramitación material corresponderá a la unidad de nivel administrativo que tenga encomendada la citada función, que, en adelante, será identificada como la unidad administrativa competente.

Artículo 4. Medios de comunicaciones

De acuerdo con lo previsto en el artículo 8 del Decreto 165/2010, de 8 de octubre, del Consell, las comunicaciones necesarias para la tramitación de las actividades que se deriven de lo dispuesto en esta orden se harán, preferentemente, por medios electrónicos.

Artículo 5. El procedimiento administrativo

Se entiende por procedimiento administrativo la pluralidad de actos secuenciales relacionados entre sí que constituyen el cauce formal por medio del cual se materializa la actuación de la administración para la consecución de un fin determinado. Por procedimiento administrativo externo, aquél que afecta a la ciudadanía, ya sean personas físicas o jurídicas, no estando incluidos en este catálogo, por ello, los procedimientos de gestión interna de las organizaciones.

Artículo 6. Publicación del catálogo de procedimientos administrativos

El catálogo de procedimientos administrativos de la Generalitat y su sector público estará publicado en la *Guía PROP*, o apartado que la pudiera sustituir, de la página web de la Generalitat y se mantendrá accesible, de modo gratuito, para la ciudadanía.

Artículo 7. Altas en el catálogo y modificación de datos. Iniciación

1. Las subsecretarías de las distintas consellerías, o los órganos equivalentes en las restantes organizaciones afectadas por esta orden, designarán una persona o personas como responsables de realizar las tareas a que se refiere esta norma, lo que será notificado a la unidad administrativa competente a efectos de la autorización para acceder a los procedimientos recogidos en el Gestor Único de Contenidos (GUC) que afecten a su consellería o la organización de que se trate. Las personas designadas recibirán un curso específico de formación sobre el procedimiento a seguir para la gestión del catálogo, que será organizado por dicha unidad administrativa.
2. Los apartados que se han de introducir para dar de alta un procedimiento, con texto en castellano y valenciano, son los siguientes:
 - a) Descripción.
 - b) Tramitación electrónica.

El contenido de los datos que se han de incluir en estos apartados se desglosa en el listado que se recoge en el anexo incorporado a esta orden.

La aplicación asignará automáticamente a cada procedimiento el código correspondiente una vez que se hayan introducido los datos del departamento y el grupo funcional de que se trate.

3. Los formularios de solicitud asociados a los procedimientos deberán ajustarse a lo que dispone el *Manual de normalización de formularios de la Generalitat y su sector público*.

4. En los casos de modificación o actualización de alguno de los procedimientos que figuren en el catálogo, los datos a introducir serán únicamente los que resulten afectados por la modificación o actualización de que se trate, aplicándose el mismo procedimiento establecido para las altas. Las consellerías y las restantes organizaciones deberán mantener permanentemente actualizados los datos que figuren en el catálogo referidos a los procedimientos que se encuentren bajo su responsabilidad.

Artículo 8. Tramitación

1. Una vez introducidos y revisados los datos por las personas autorizadas en las subsecretarías o los órganos asimilados, la unidad administrativa competente comprobará si reúnen los requisitos establecidos en el artículo anterior, y, en este caso, los validará. En caso contrario, los rechazará, especificando cuáles son los motivos.
2. La publicación del procedimiento administrativo en el GUC, en la página web de la Generalitat, se producirá simultánea o inmediatamente después de la publicación en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana* (DOCV) del acto administrativo o disposición normativa que lo regule.
3. De acuerdo con lo dispuesto en el párrafo segundo del artículo 9 del Decreto 165/2010, de 8 de octubre, del Consell, no podrá ser remitido a su publicación en el DOCV, o en el medio que haya sido habilitado, ningún acto administrativo ni disposición normativa que regule un procedimiento administrativo si éste no ha sido previamente identificado, codificado y validado. A tal efecto, la persona o personas designadas por la subsecretaría de la consellería respectiva, o por los órganos asimilados, remitirán a la unidad administrativa competente, simultáneamente a la remisión al DOCV para su publicación del acto administrativo o disposición normativa, una comunicación dando cuenta de este envío, a fin de que, una vez se publique en el DOCV, lo sea también en el GUC.

Artículo 9. Bajas

La baja de un procedimiento se solicitará mediante una comunicación a la unidad administrativa competente, la cual procederá a su anotación en el catálogo. Las bajas solo podrán darlas las personas que ejerzan la función validadora en la unidad administrativa competente.

DISPOSICIÓN ADICIONAL ÚNICA

Incidencia económica en la dotación de gasto

La implementación y posterior desarrollo de la presente orden, no podrá tener incidencia alguna en la dotación de todos y cada uno de los capítulos de gasto

asignado a la conselleria competente en materia de administración pública, y en todo caso deberá ser atendido con los medios personales y materiales de dicha conselleria.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA

Solicitudes en tramitación

Lo dispuesto en esta orden será de aplicación a las solicitudes que se tramiten a partir de su entrada en vigor. Aquellas que se encuentren en tramitación seguirán los cauces establecidos hasta la citada fecha.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA

Derogación normativa

Quedan derogadas las disposiciones de igual o inferior rango en lo que se opongan a lo dispuesto en la presente orden.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Autorización

Se autoriza a la persona que sea titular del órgano superior o directivo de la conselleria que tenga directamente atribuida la competencia por razón de la materia, para dictar las instrucciones que estime necesarias o convenientes para la aplicación de lo dispuesto en esta orden y, en concreto, para modificar, actualizar o adaptar los datos recogidos en el anexo que se incorpora.

Segunda. Entrada en vigor

Esta orden entrará en vigor el día siguiente a su publicación en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

Valencia, 27 de septiembre de 2012

El conseller de Hacienda y Administración Pública,

JOSÉ MANUEL VELA BARGUES

ANEXO

Desglose de los datos identificativos de los procedimientos

1. Descripción:

- Denominación del procedimiento.
- Denominación y código funcional del órgano.

- Objeto del procedimiento.
- Solicitantes.
- Plazo para formular las solicitudes.
- Lugar de presentación.
- Requisitos para formular la solicitud y para la tramitación.
- Documentación a aportar.
- Tasas, en su caso
- Vigencia del procedimiento (dato de carácter interno para su consulta a efectos de información).
- Responsables de 2.º nivel: personal al servicio de la Generalitat que pueda resolver posibles dudas puntuales sobre el trámite.
- Tipo de actualización, distinguiéndose los siguientes:
 - Nuevo procedimiento.
 - Modificación sustancial.
 - Modificación formal.
 - Apertura de plazo.
 - Tramitación electrónica.

2. Tramitación por medios electrónicos:

- Información sobre los requerimientos necesarios para poder realizar dicha tramitación.
- Niveles de tramitación electrónica. Se definen como el grado de interacción con el órgano gestor del procedimiento, distinguiéndose diversos niveles de prestación:
 - Nivel de información (I): tipo de atención al usuario que no comporta ninguna modificación en las bases de datos del órgano gestor del procedimiento. Normalmente se trata de consultas para la búsqueda de información sobre los procedimientos administrativos.
 - Nivel de descarga de solicitudes y documentación (T 1): se facilita la descarga de los formularios necesarios para la realización del trámite de que se trata. En determinados casos se acompaña de una hoja informativa con los datos que el órgano gestor estima convenientes.
 - Nivel de registro electrónico (T 2): además de permitir la descarga de formularios, se posibilita el envío o registro electrónico de los datos necesarios para la tramitación de la petición.
 - Nivel de tramitación electrónica (T 3): los sistemas informáticos permiten hacer una transacción completa, es decir, iniciar y completar la tramitación de un procedimiento.

ANEXO 5. RESEÑA DECRETO 165/2010, DE 8 DE OCTUBRE, DEL CONSELL, POR EL QUE SE ESTABLECEN MEDIDAS DE SIMPLIFICACIÓN Y DE REDUCCIÓN DE CARGAS ADMINISTRATIVAS EN LOS PROCEDIMIENTOS GESTIONADOS POR LA ADMINISTRACIÓN DE LA GENERALITAT Y SU SECTOR. (2010/11021)

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto

El objeto de este decreto es, con carácter general, establecer medidas de simplificación, documental o de tramitación, en la gestión de los procedimientos administrativos haciéndolos más eficientes y accesibles, a fin de agilizar su gestión y facilitar el ejercicio de sus derechos a todos los ciudadanos, lo que, a su vez, puede redundar en una mejora de la calidad de los servicios públicos.

Además, pretende facilitar a las empresas y a los particulares el ejercicio de sus actividades económicas mediante la reducción o supresión de cargas administrativas, eliminando de este modo costes innecesarios que influyen negativamente en sus niveles de productividad.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

Las disposiciones de este decreto serán aplicables a la administración de la Generalitat y su sector público. A estos efectos, tendrán la consideración de sector público las entidades autónomas y las entidades de derecho público de la Generalitat.

Artículo 3. Criterios de simplificación

1. A los efectos de este decreto, se entiende por simplificación administrativa la acción o conjunto de acciones dirigidas a los procedimientos administrativos y que tienen por objeto reducir o eliminar fases, documentos, requisitos o trámites, con la finalidad de agilizarlos y mejorar la prestación de los servicios públicos. La simplificación administrativa no puede suponer, en ningún caso, una merma de los derechos y las garantías de los interesados.
2. Las disposiciones administrativas de carácter general, los actos administrativos, o las técnicas, herramientas o metodologías que regulen o afecten a la gestión de los procedimientos administrativos, habrán de tener en cuenta, en su elaboración, los siguientes criterios de simplificación:
 - a) Supresión de trámites, requisitos o documentos que no sean imprescindibles para la resolución del procedimiento, para agilizar el procedimiento

- administrativo haciéndolo más sencillo para los gestores y más accesible para los ciudadanos.
- b) Eliminación de cargas administrativas, suprimiendo las peticiones de información a los usuarios, tanto personas físicas como jurídicas, sobre determinados datos o la justificación del cumplimiento de requisitos que puedan ser obtenidos por la propia Administración.
 - c) Fomento de las declaraciones responsables, con los efectos previstos en el artículo 6, en la justificación de los requisitos, las obligaciones de información o la aportación de documentos que deban realizar las personas interesadas, y no puedan ser obtenidos de oficio, como práctica para agilizar la gestión.
 - d) Fomento de las comunicaciones previas, con los efectos, igualmente, previstos en el artículo 6, suprimiendo la aportación de datos identificativos y demás requisitos exigibles para el ejercicio de un derecho o el inicio de una actividad.
 - e) Normalización documental, fundamentalmente de los formularios de solicitud, impresos, declaraciones, certificaciones y documentos de similar entidad, diseñando modelos que faciliten y agilicen su cumplimentación.
 - f) Unificación de documentos, diseñando un modelo único para aquellos documentos que tengan un mismo contenido, con independencia de que se tramiten en procedimientos gestionados por distintos órganos administrativos.
 - g) Agrupación de documentos, incorporando en un único documento las manifestaciones que, en forma de declaraciones, certificaciones o actos de similar naturaleza, haya de hacer una misma persona en un mismo trámite, o en varios si la gestión del proceso lo permite.
 - h) Fomento e incentivación de la utilización de medios electrónicos, tanto entre los gestores como entre los ciudadanos en las relaciones ciudadano-Administración, con medidas motivadoras como la reducción de los plazos de tramitación, entre otras.
 - i) Reducción de los plazos de tramitación y de respuesta, especial referencia a los procedimientos de tramitación electrónica.
 - j) Extensión y potenciación de los procedimientos de respuesta o resolución automatizada, conocidos como de autoservicio, tramitados por medios electrónicos, ya sea desde el propio domicilio de los ciudadanos o a través de cajeros electrónicos, para el reconocimiento inicial, o la renovación de un derecho o facultad, o para su ejercicio.
3. Igualmente, para favorecer la simplificación de la gestión administrativa de los procedimientos, habrán de tener en cuenta los siguientes criterios:
- a) Modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos, de modo que se facilite a los usuarios de los servicios públicos el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones y pueda mejorar su nivel de satisfacción.
 - b) Establecimiento del poder de decisión en el nivel administrativo más cercano al ciudadano, para agilizar la toma de decisiones y evitar los desplazamientos de los expedientes administrativos.

CAPÍTULO II

Simplificación de procedimientos administrativos

Artículo 4. Petición de datos y documentos

1. Para la gestión y resolución de los expedientes administrativos no se podrá solicitar de los interesados la aportación de datos y de documentos no exigidos por las normas reguladoras del procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la administración actuante, sin perjuicio de advertir sobre la conveniencia de que quienes ejerzan este derecho colaboren con la administración proporcionando la información que facilite la localización de dichos datos o documentos. Cuando la instrucción de un procedimiento requiera la incorporación de este tipo de datos o documentos, los modelos de solicitud normalizados incluirán un apartado destinado a que los interesados otorguen su autorización expresa al órgano gestor para que sean recabados directamente en su nombre. Caso de no ser autorizado el órgano gestor para realizar esta operación, el interesado estará obligado a aportarlos en los términos exigidos por las normas reguladoras del procedimiento. En los casos en los que el solicitante formule su petición por medio de escrito de formato libre no sujeto a modelo normalizado será de aplicación este mismo criterio, por lo que deberá incluir expresamente la citada autorización o presentar la documentación exigida.
2. La comprobación de los datos y documentos a que se refiere el número anterior se hará de oficio por el órgano gestor preferentemente mediante consultas y transmisiones electrónicas de datos a través de pasarelas de comunicación o sistemas de interoperabilidad para dar una mayor agilidad a la gestión del procedimiento, incorporándose posteriormente al procedimiento.
3. En los términos y condiciones de interoperabilidad que se puedan establecer en los convenios y acuerdos instrumentados con los órganos, entidades o Administraciones Públicas afectadas y, en todo caso, respetando los límites y garantías establecidos en la legislación vigente respecto del consentimiento de las personas interesadas, los órganos instructores de los procedimientos podrán obtener o acceder directamente a los datos de carácter personal obrantes en ficheros de titularidad pública de otros órganos, Administraciones o entidades, debiendo dejar constancia en el expediente de dichos accesos electrónicos, así como la fecha, contenido y resultados de su realización. La celebración de estos convenios o acuerdos, y mientras dure su vigencia, eximirá a los ciudadanos de la aportación ante la administración actuante de los datos o documentos en poder de las entidades o Administraciones a los que aquellos se refieran.
4. Para poder ejercitar el acceso por parte de los órganos instructores se estará a lo que cada Administración Pública disponga en cuanto a las finalidades, los requisitos que deban satisfacer los posibles usuarios, los perfiles de quienes utilicen los servicios, los protocolos y criterios funcionales o técnicos necesarios para acceder a dichos servicios y los necesarios mecanismos de gobierno de los sistemas interoperables, así como las condiciones de seguridad aplicables.

Artículo 5. Supresión de la obligación de aportar determinados documentos

Con independencia de la declaración genérica contenida en el apartado anterior, se establece expresamente la prohibición de exigir la aportación de los documentos correspondientes en los siguientes casos:

1. Comprobación de identidad.

Queda suprimida, a los efectos de la comprobación de los datos de identificación personal y a quien tenga la condición de interesado, la obligación de aportar la fotocopia del documento nacional de identidad o del documento acreditativo de la identidad o tarjeta equivalente de los extranjeros residentes en territorio español, expedido por las autoridades españolas.

2. Domicilio y residencia.

En los casos en los que sea exigible acreditar la domiciliación de los interesados en un procedimiento, por ser requisito condicionante para la obtención de la prestación o para la acción ejercitada, queda suprimida la obligación de aportar el certificado de empadronamiento como documento probatorio del domicilio y residencia de los interesados en el procedimiento administrativo. Si el domicilio del interesado no consta en el Sistema de Verificación de Datos de Residencia o el que consta es diferente al indicado, se le solicitará al interesado el correspondiente certificado.

3. Cumplimiento de las obligaciones tributarias frente a la administración.

Queda suprimida la obligación de aportar la certificación que acredite el cumplimiento de los interesados de sus obligaciones tributarias frente a las Administraciones Públicas.

4. Cumplimiento de las obligaciones frente a la Seguridad Social. Igualmente se suprime la obligación de aportar certificación de hallarse al corriente de las obligaciones frente a la Seguridad Social. En todos estos supuestos, la verificación de oficio de los datos se llevará a cabo en los términos señalados en el artículo anterior, a través de la aplicación que en cada momento se determine.

Artículo 6. Las declaraciones responsables y las comunicaciones previas

1. A los efectos de este decreto, se entiende por declaración responsable la manifestación suscrita por la persona interesada, o quien la represente, en la que se declara, bajo su responsabilidad, que cumple con los requisitos exigidos en la normativa reguladora del procedimiento administrativo a que se refiere la declaración, que dispone de la documentación que así lo acredita y que se compromete a mantener su cumplimiento durante el tiempo que cada procedimiento determine. Los requisitos a los que se refiere la declaración responsable deberán estar recogidos de manera expresa, clara y precisa. En la

- declaración responsable figurará, en todo caso, la identificación de la persona que la suscribe, así como las circunstancias de su representación, en su caso.
2. Igualmente a los efectos de este decreto, se entiende por comunicación previa el documento mediante el cual las personas interesadas en un procedimiento administrativo ponen en conocimiento de la administración de la Generalitat sus datos identificativos y los demás requisitos exigibles para el ejercicio de un derecho o el inicio de una actividad, de acuerdo con lo establecido en el artículo 70.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. En la comunicación previa figurará, en todo caso, la identificación de la persona que la suscribe, así como las circunstancias de su representación, en su caso.
 3. La inexactitud, falsedad u omisión, de carácter esencial, en los datos, manifestación o documento que se acompañe o incorpore a una declaración responsable o a una comunicación previa, o la no presentación de éstas ante la administración competente, determinará la imposibilidad de continuar con el procedimiento administrativo, el ejercicio del derecho o la actividad afectada, desde el momento en el que se tenga constancia de tales hechos, sin perjuicio de iniciar el ejercicio de las acciones pertinentes para exigir las responsabilidades, tanto administrativas como civiles o penales, que pudieran derivarse de esta actuación.
 4. Las normas y los actos administrativos por los que se rijan los procedimientos regularán los supuestos y los momentos en los que los interesados podrán sustituir la aportación de los documentos exigidos, por la presentación de una declaración responsable, especificando si, a los efectos de la tramitación, la administración hará una comprobación posterior de los datos a que se refieren, por muestreo o exhaustiva, o, por el contrario, requerirá en otro momento procesal administrativo a los interesados la aportación efectiva de tales documentos. Igualmente, regularán el uso y los efectos de las comunicaciones previas permitiendo, con carácter general, el reconocimiento o ejercicio de un derecho o bien el inicio de una actividad desde el día de su presentación, sin perjuicio de las facultades de comprobación, control e inspección que tenga atribuidas la administración actuante. En caso de que lo prevean expresamente, la comunicación podrá presentarse dentro de un plazo posterior al inicio de la actividad, siendo de plena aplicación los supuestos contemplados en el apartado 3, sus reglas y sus consecuencias.
 5. La Administración de la Generalitat y las organizaciones de su sector público tendrán permanentemente publicados y actualizados modelos de declaraciones responsables y de comunicación previa, que en todo caso se podrán presentar por medios electrónicos.

Artículo 7. Normalización de documentos de solicitud

Las solicitudes dirigidas a la administración de la Generalitat y su sector público serán normalizadas por los respectivos órganos mediante la confección de los correspondientes modelos, que se ajustarán a lo previsto en el Manual de Normalización de Formularios, que será aprobado mediante Orden de la Conselleria competente en esta materia. En los citados modelos figurarán, como mínimo, los siguientes apartados:

1. Identificación de la solicitud.
2. Datos de identificación de la persona solicitante y, en su caso, de quien lo represente.
3. Identificación del medio preferente o del lugar que se señale a los efectos de notificaciones.
4. Datos concretos sobre el contenido de la solicitud, así como los motivos o razonamientos en que se fundamente.
5. Relación, en su caso, de los datos necesarios o de los documentos requeridos por la normativa vigente para acceder a la solicitud, a fin de que la persona interesada cumplimente aquellos que le afecten, sin perjuicio de que pueda aportar los que, adicionalmente, considere conveniente.
6. Autorización o denegación, expresas, al órgano gestor para que la administración lleve a cabo, directamente y en nombre de la persona solicitante, la comprobación de los datos necesarios para tramitar su solicitud que estuvieren en poder de las Administraciones públicas.
7. Referencias al tratamiento confidencial por parte de la administración de los datos de carácter personal contenidos en la solicitud, así como los derechos que asisten a la persona solicitante, en cumplimiento de lo dispuestos por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
8. Fecha y espacio para su firma por la persona interesada.
9. Órgano al que va dirigida la solicitud.
10. Aquellos otros datos que el órgano gestor del procedimiento estime necesario consignar en la solicitud. Con independencia de los modelos existentes, se podrán formular las solicitudes mediante escrito de formato libre, en el que habrán de constar los datos exigidos por la normativa vigente en cada caso, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 71 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 8. Comunicación de datos

A los efectos previstos en los artículos anteriores, y por lo que respecta, exclusivamente, al ámbito de la Generalitat, los distintos departamentos requerirán y facilitarán, preferentemente por medios electrónicos, los datos que afecten a los interesados y que sean necesarios para tramitar los procedimientos administrativos en los que tengan esta condición.

Del mismo modo, se promoverá que la gestión de los procedimientos internos, así como las comunicaciones entre departamentos, especialmente en lo que se refiera a la petición y emisión de informes, dictámenes o alegaciones, se realicen por medios electrónicos. Por lo que se refiere a las comunicaciones con otras Administraciones Públicas, se estará a lo establecido o lo que se pueda establecer en cada caso al instrumentar las relaciones bilaterales entre las Administraciones intervinientes.

Artículo 9. Catálogo de Procedimientos Administrativos

Se crea el Catálogo de Procedimientos Administrativos de la Generalitat y su sector público, en el que se incluirán todos los procedimientos administrativos de carácter externos, es decir, los que vayan dirigidos a las empresas y a las personas físicas, que tramiten todas las unidades comprendidas en el ámbito de aplicación de este decreto. El catálogo será accesible para la ciudadanía a través de la página web de la Generalitat y estará adscrito al órgano directivo que tenga encomendadas las competencias en materia de atención al ciudadano.

Artículo 10. Servicios de interoperabilidad

1. Por interoperabilidad se entiende la capacidad de los sistemas de información, y por ello de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos.
2. Para facilitar el flujo de los datos y simplificar la gestión de los procedimientos, la Conselleria competente en materia de modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos elaborará un Catálogo de Servicios de Interoperabilidad, que se incluirá en la plataforma de interoperabilidad existente en la página web de la Generalitat.
3. El departamento de la información suministrada establecerá para cada servicio del Catálogo, ajustando la información a cada caso,.
4. El Catálogo de Servicios de Interoperabilidad deberá ser confeccionado en un plazo máximo de seis meses, contados desde la entrada en vigor del presente Decreto.

CAPÍTULO III

La sede electrónica de la Generalitat

Artículo 11. Creación y características de la sede electrónica de la Generalitat

Se crea la sede electrónica de la Generalitat, que tiene las siguientes Características:

1. Su ámbito de aplicación comprenderá a la administración de la Generalitat y estará accesible a la ciudadanía de manera permanente y gratuita.

2. La sede electrónica identifica a la Generalitat cuando se relacione por medios electrónicos con los ciudadanos y con otras administraciones públicas. A través de esta sede se realizarán las actuaciones, procedimientos y servicios que requieran la identificación de la Generalitat en sus relaciones con los ciudadanos y con otras administraciones públicas por medios electrónicos, así como aquellos otros servicios electrónicos respecto de los que se decida su inclusión en la Sede por razones de eficacia, eficiencia y calidad en la prestación de los servicios públicos.
3. La sede electrónica de la Generalitat se encuentra en la dirección electrónica: <https://sede.gva.es>.
4. La sede electrónica es de titularidad de la Generalitat.
5. La gestión de la sede se llevará a cabo con arreglo a competencias en gestión tecnológica le corresponderá a la conselleria y gestión de contenidos a cada conselleria,
6. Los canales de acceso a los servicios disponibles en la sede son los siguientes:
 - a) El acceso electrónico se hará directamente a través de internet y en la dirección electrónica indicada.
 - b) El acceso a través de 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.
 - c) El acceso en el caso de atención telefónica se hará a través del teléfono 012 de atención al ciudadano.
 - d) Otros que pudieran habilitarse en el futuro, como la televisión interactiva denominada Televisión Digital Terrestre (TDT).
7. La sede electrónica de la Generalitat, así como la información, contenidos y servicios que ofrezca, deberá cumplir con las normas reguladoras de la accesibilidad recogidas en el Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social, y normas concordantes.
8. Los contenidos publicados en la sede electrónica de la Generalitat responderán a los criterios de seguridad e interoperabilidad que se derivan de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, y sus normas de desarrollo y complementarias.
9. La sede electrónica de la Generalitat deberá hacer posible el acceso en valenciano y castellano a sus contenidos y servicios, salvo que procedan de sedes electrónicas externas y éstas no tenga la obligación de ofrecerlo en ambos idiomas.

Los contenidos o servicios mínimos son los siguientes:

1. Identificación de la sede, así como del órgano titular y de los responsables de la gestión de los contenidos puestos a disposición.
2. Información necesaria y actualizada para la correcta utilización de la sede, incluyendo el mapa de la sede electrónica, así como la relacionada con la propiedad intelectual.
3. Sistema de verificación del certificado de la sede, que estará accesible de forma libre y gratuita. Esta verificación se realizará utilizando los sistemas proporcionados por la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica (en adelante ACCV), que incluyen la Lista de Certificados Revocados (CRL's) y el Servicio de Verificación de Estado del Certificado online (OCSP).
4. Servicios de asesoramiento electrónico al usuario para la correcta utilización de la sede electrónica de la Generalitat.
5. Relación de sistemas de firma electrónica admitidos y utilizados en la sede:
 - a) La sede electrónica se identifica mediante un Certificado de Sede Electrónica emitido por la ACCV. Este certificado identifica al sitio web y su vinculación con la administración pública titular del mismo, y garantiza la privacidad de las comunicaciones, cifrando la información intercambiada entre el usuario de la sede y la propia sede electrónica
 - b) El Registro Electrónico se identifica mediante un Certificado de Sello de Órgano emitido por la ACCV, que identifica la aplicación de Registro Electrónico y es capaz de realizar firma electrónica del acuse de recibo de entrada y salida de documentos a través de dicho Registro.
 - c) Las personas físicas y jurídicas se identificarán, en su relación con la sede electrónica, mediante un certificado digital admitido y reconocido, como son:
 - 1º. Certificado digital del DNI electrónico.
 - 2º. Certificado reconocido de ciudadano expedido por la ACCV.
 - 3º. Certificado reconocido de entidad expedido por la ACCV.
 - 4º. Certificados de empleado público expedidos por la ACCV.
 - 5º. Otros certificados reconocidos expedidos por otros prestadores de Servicios de Certificación, integrados en la Plataforma de Validación de la ACCV, y cuya verificación sea libre y gratuita.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera

Los expedientes administrativos iniciados con anterioridad a la entrada en vigor del presente decreto se regirán por la normativa aplicable en el momento de su inicio.

Segunda

En los procedimientos en los que las fotocopias de documentación acreditativa de la identidad, remitidas en sobres cerrados, deban ser comprobadas o cotejadas en actos formales o públicos de apertura de dichos sobres, se seguirá requiriendo la aportación de las mismas fotocopias en tanto no se habiliten los medios que permitan su comprobación o verificación en dichos actos.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Única

Quedan derogadas las disposiciones de igual o inferior rango en lo que se opongan a lo dispuesto en el presente Decreto.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Modificación del Decreto 98/2005, de 20 de mayo, del Consell, por el que se regula un registro de representantes de carácter voluntario ante la Generalitat para la realización de trámites por vía telemática

1. Se modifica el apartado 1 del artículo 4, que queda redactado con el siguiente tenor literal:

«Artículo 4. Registro de la representación y efectos

1. La representación de personas físicas o jurídicas se incorporará a un registro dependiente de la Generalitat, que dará información de su existencia y de su vigencia o duración temporal a aquellos instructores de cada procedimiento que soliciten la información con consentimiento del interesado, y cuya dependencia funcional es la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica.»
2. Se modifica el apartado 3 del artículo 10, que queda redactado con el siguiente tenor literal:

«Artículo 10 La Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica será la autoridad administrativa competente para ordenar la pérdida de vigencia de la representación, así como su notificación al interesado.»

Segunda. Obligatoriedad de la tramitación electrónica

Las consellerias podrán establecer la obligatoriedad de comunicarse con ellas exclusivamente por medios electrónicos cuando los interesados en los procedimientos se correspondan con personas jurídicas o colectivos de personas físicas que, por razón de su capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos

acreditados, tengan garantizado el acceso y disponibilidad de los medios tecnológicos precisos.

Tercera. Autorización para el desarrollo del decreto

Se autoriza a la persona que ostente la titularidad de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas para la aprobación de las disposiciones necesarias para el desarrollo y ejecución de lo dispuesto en este decreto en aquellas materias que tengan carácter horizontal, es decir, que afecten a aspectos comunes a los distintos departamentos, y en las que sean propias de las competencias que dicha Conselleria tenga reglamentariamente asignadas.

Cuarta. Entrada en vigor

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

Valencia, 8 de octubre de 2010

El president de la Generalitat,
FRANCISCO CAMPS ORTIZ

La consellera de Justicia y Administraciones Públicas,
PAULA SÁNCHEZ DE LEÓN GUARDIOLA

