



UNIVERSIDAD
POLITECNICA
DE VALENCIA



TRABAJO FIN DE GRADO

GRADO EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**ESTUDIO Y PROPUESTA DE MEJORAS DE LA OFICINA DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO PROP I DE LA GENERALITAT
VALENCIANA Y ELABORACIÓN DE SU CARTA DE SERVICIOS**

ALUMNO: JOAQUÍN CERVERÓN FERNÁNDEZ
PROFESOR DIRECTOR: JAVIER COMPANYY CARRETERO

Valencia, septiembre 2015

SUMARIO

SUMARIO	2
INDICE DE CONTENIDO	3
ÍNDICE DE FIGURAS	6
INDICE DE GRÁFICOS	8
INDICE DE TABLAS.....	9
SIGLAS Y ACRÓNIMOS	10
RESUMEN GENERAL DEL TRABAJO	12
MEMORIA	14
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	15
CAPÍTULO 2. MARCO DE REFERENCIA	25
CAPÍTULO 3. SITUACIÓN ACTUAL.....	74
CAPÍTULO 4. PROPUESTA DE ACTUACIÓN	106
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES	147
BIBLIOGRAFÍA	151
ANEXOS	155

INDICE DE CONTENIDO

SUMARIO	2
INDICE DE CONTENIDO	3
ÍNDICE DE FIGURAS	6
INDICE DE GRÁFICOS	8
INDICE DE TABLAS.....	9
SIGLAS Y ACRÓNIMOS	10
RESUMEN GENERAL DEL TRABAJO	12
MEMORIA	14
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	15
1.1 OBJETO DEL TRABAJO.....	17
1.2 OBJETIVOS DEL TRABAJO.....	17
1.3 BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES OBJETO DE ESTUDIO	17
1.4 METODOLOGÍA Y PLAN DE TRABAJO.....	18
1.5 JUSTIFICACIÓN DE LAS ASIGNATURAS RELACIONADAS CON EL TFG.....	20
CAPÍTULO 2. MARCO DE REFERENCIA	25
2.1 LA GENERALITAT VALENCIANA	27
2.2 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA GENERALITAT VALENCIANA.....	28
2.2.1 SERVICIOS CENTRALES Y TERRITORIALES	29
2.2.2 SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, CALIDAD E INSPECCIÓN DE SERVICIOS (SGACCIS).....	29
2.2.3 LAS OFICINAS PROP	32
2.3 LOS RECURSOS HUMANOS.....	32
2.3.1 EL PERSONAL DE LA GENERALITAT VALENCIANA	33
2.3.2 RÉGIMEN RETRIBUTIVO	34
2.3.3 EL PRESUPUESTO. COSTES DE PERSONAL	36
2.4 LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN.....	37
2.4.1 LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LA GENERALITAT VALENCIANA.....	38
2.5 PLAN ESTRATÉGICO DE INNOVACIÓN Y MEJORA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA GENERALITAT 2014-2016	40

2.5.1 PLAN DE SIMPLIFICACIÓN Y REDUCCIÓN DE CARGAS ADMINISTRATIVAS: PLAN SIRCA-2 (2013-2015).	42
2.5.2 AGENDA DIGITAL VALENCIANA 2014-2020	46
2.5.3 PLAN DE CALIDAD E INSPECCIÓN DE SERVICIOS 2014-2016	49
2.5.4 PLAN DE REDISTRIBUCIÓN DE CARGAS DE TRABAJO (PLAN RCT)	56
2.5.5 PLAN DE FORMACIÓN DEL PERSONAL. ESTRATEGIA 2014-2016.....	57
2.5.6 LIDERAZGO, APROBACIÓN, DIRECCIÓN Y EVALUACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE INNOVACIÓN Y MEJORA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA GENERALITAT VALENCIANA 2014-2016.....	61
2.6 LAS CARTAS DE SERVICIOS EN LA GENERALITAT VALENCIANA	62
2.6.1 LA CARTA DEL CIUDADANO DE LA COMUNITAT VALENCIANA (Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Consell)	62
2.6.2 LAS CARTAS DE SERVICIOS (Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell).....	65
2.6.3 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN Y GESTIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS EN LA GENERALITAT VALENCIANA.....	68
CAPÍTULO 3. SITUACIÓN ACTUAL.....	74
3.1 INTRODUCCIÓN	76
3.2 SERVICIOS QUE SE PRESTAN AL CIUDADANO A PARTIR DEL PROYECTO PROP	76
3.2.1 CANAL PRESENCIAL	76
3.2.2 CANAL TELEFÓNICO	81
3.2.3 CANAL INTERNET	82
3.2.4 GUÍA PROP	86
3.3 UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA OFICINA PROP I.....	87
3.4 ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA PROP I.....	88
3.5 EL DIRECTOR DE LA OFICINA PROP I	92
3.6 EL NEGOCIADO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	94
3.7 ESTADÍSTICAS DE ACCESO E INDICADORES DE CALIDAD	96
3.8 ANTECEDENTES DE CARTAS DE SERVICIOS DE OFICINAS PROP DE LA GENERALITAT VALENCIANA	103
CAPÍTULO 4. PROPUESTA DE ACTUACIÓN	106
4.1 INTRODUCCIÓN.	108
4.2 OBJETIVOS	108
4.3 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	109

4.4 PROPUESTA DE MEJORAS COMPLEMENTARIAS	111
4.4.1 INSTAURACIÓN DE UN SISTEMA DE COBRO DE TASAS	111
4.4.2 HABILITACIÓN DE FUNCIONARIOS PARA REPRESENTACIÓN ELECTRÓNICA	112
4.4.3. IMPLEMENTACIÓN DEL REGISTRO TELEMÁTICO	113
4.4.4 CONEXIÓN CON EL SISTEMA DE INTERCONEXIÓN DE REGISTROS (SIR) Y LA OFICINA DE REGISTRO VIRTUAL DE ENTIDADES (ORVE).....	115
4.5 PROPUESTA DE MEJORA PRINCIPAL: LA CARTA DE SERVICIOS DE LA OFICINA PROP I DE LA GENERALITAT VALENCIANA	116
4.5.1 INTRODUCCIÓN	116
4.5.2 FASE 1: FORMALIZACIÓN DEL COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y EVALUACIÓN INICIAL DE SU GRADO DE MADUREZ	118
4.5.3 FASE 2: ELABORACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	119
4.5.4 FASE 3: APROBACIÓN, PUBLICACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS	132
4.5.5 FASE 4: SEGUIMIENTO Y MEJORA DE LAS CARTA DE SERVICIOS .	135
4.5.6 FASE 5: ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS	137
4.6 EXTENSIÓN DE LAS MEJORAS A OTRAS OFICINAS PROP	138
4.7 PRESUPUESTO	141
4.8 VIABILIDAD.....	143
4.9 GESTIÓN DEL PROYECTO	144
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES	147
BIBLIOGRAFÍA	151
ANEXOS	155

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: Organigrama específico de la SGACCIS	31
FIGURA 2: Esquema gráfico del Plan Estratégico de Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat.....	41
FIGURA 3: Objetivos estratégicos, actuaciones, indicadores y metas del Plan SIRCA-2	46
FIGURA 4: Objetivos estratégicos, indicadores y metas de la Agenda Digital	48
FIGURA 5: Objetivos estratégicos, actuaciones, indicadores y metas del Plan de Calidad e Inspección	55
FIGURA 6: Objetivos estratégicos, actuaciones, indicadores y metas del Plan RCT.....	57
FIGURA 7: Objetivos estratégicos, actuaciones, indicadores y metas del Plan de Formación	60
FIGURA 8: Fases de la elaboración e implantación de una Carta de Servicios	68
FIGURA 9: Esquema global para la Fase 1.....	69
FIGURA 10: Esquema global para la Fase 2.....	70
FIGURA 11: Esquema global Fase 3.....	71
FIGURA 12: Esquema global Fase 4	72
FIGURA 13: Esquema global Fase 5	72
FIGURA 14: Relación de Oficinas PROP en la Comunidad Valenciana (citada en pág.138)	78
FIGURA 15: Buscador de oficinas para solicitar la firma electrónica.....	79
FIGURA 16: Oficinas de información especializada	79
FIGURA 17: Buscador de servicios on-line	84
FIGURA 18: Suscripción al boletín de novedades.....	85
FIGURA 19: Envío de preguntas y sugerencias.	86
FIGURA 20: Oficina PROP I en C/ Gregorio Gea, 27.....	89
FIGURA 21: Mostrador y directorio en la entrada a la oficina.....	89

FIGURA 22: Distribución planta baja Oficina PROP I.....	90
FIGURA 23: Tabla de indicadores relacionados con la atención telefónica (012) ...	102
FIGURA 24: Tabla de indicadores relacionados con la atención presencial.....	103
FIGURA 25: Fotografía de un datáfono.....	111
FIGURA 26 – Funciones de cada rol del grupo de trabajo	121
FIGURA 27: Ficha 1. Constitución del grupo de trabajo.....	122
FIGURA 28: Ficha 2. Descripción básica del órgano	123
FIGURA 29: Ficha 3. Identificación de servicios.....	124
FIGURA 30: Ficha 3.1. Definición de servicios electrónicos.....	124
FIGURA 31: Matriz de priorización de servicios	126
FIGURA 32: Ficha 5. Definición de indicadores y estándares de cumplimiento	128
FIGURA 33: Ficha 6. Tabla de compromisos de calidad	129
FIGURA 34: Ficha 6.1. Servicios desestimados / excluidos.....	130
FIGURA 35: Ficha A. Nivel de cumplimiento de los compromisos	136
FIGURA 36: Ficha B. Quejas y sugerencias	136
FIGURA 37: Ficha C. Acciones de mejora detectadas	137
FIGURA 38: Diagrama de Gantt de la Fase 1 - Mejoras complementarias	145
FIGURA 39: Diagrama de Gantt de la Fase 2 - Mejora principal (la Carta de Servicios).....	146

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Atenciones por año por canal presencial (1996 a 2014, y hasta febrero de 2015)	97
GRÁFICO 2: Atenciones por año por canal telefónico (1996 a 2014, y hasta febrero de 2015)	98
GRÁFICO 3: Atenciones por año por canal Internet (1996 a 2014, y hasta febrero de 2015)	99
GRÁFICO 4: Atenciones presenciales por oficina PROP en 2012 (hasta Septiembre de 2012)	100

INDICE DE TABLAS

TABLA 1: Percepciones salariales de un puesto A2-24-E046	142
TABLA 2: Presupuesto del TFG.....	143
TABLA 3: Mejoras propuestas en el TFG	149

SIGLAS Y ACRÓNIMOS

ACCV (Autoridad de Certificación de la Comunidad Valenciana)

AGE (Administración General del Estado)

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

CITEC (Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad de la Información en la Comunitat Valenciana)

DNI (Documento Nacional de Identidad)

DOCV (Diario Oficial de la Comunidad Valenciana)

EBEP (Estatuto Básico del Empleado Público)

FEDER (Fondo Europeo de Desarrollo Regional)

FEMP (Federación Española de Municipios y Provincias)

GAP (Gestión y Administración Pública)

GUC (Gestor Único de Contenidos)

IVAP (Instituto Valenciano de Administración Pública)

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

NIE (Número de Identidad de Extranjero)

ORVE (Oficina de Registro Virtual de Entidades)

PIB (Producto Interior Bruto)

PIF (Plan Individual de Formación)

PRU (Punto de Registro de Usuario)

RCT (Plan de Redistribución de Cargas de Trabajo)

SERVEF (Servicio Valenciano para el Empleo y la Formación)

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

SIGE (Sistema Integral de Gestión de Esperas)

SIR (Sistema de Interconexión de Registros)

SIRCA (Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas)

SMS (Servicio de Mensajes Cortos)

TFG (Trabajo Fin de Grado)

TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación)

RESUMEN GENERAL DEL TRABAJO

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

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

En el Capítulo 2, denominado "Marco de referencia", se ha descrito el marco normativo en el que se desarrolla la actividad de la Generalitat Valenciana: su estructura organizativa, las Oficinas PROP, los recursos humanos, el Presupuesto de la Generalitat, las nuevas tecnologías y, más en detalle, el Plan estratégico de innovación y mejora de la administración de la Generalitat Valenciana 2014-2016.

El marco de referencia es de gran ayuda para entender la estructura, normativa y situación actual de los órganos afectados por el presente TFG. También se estudia en este capítulo las Cartas de Servicios en la Generalitat Valenciana, la normativa que sirve de referencia en cuanto a su elaboración y seguimiento, todo ello en vías a desarrollar una carta de servicios como posible mejora.

En el Capítulo 3, denominado "Situación actual", se han descrito los servicios que se prestan a los ciudadanos a partir del proyecto PROP, detallando dichos servicios según el canal de atención. Se describen las distintas unidades administrativas de la Oficina PROP I, con su organización y funcionamiento actual. Se detallan las estadísticas e indicadores de calidad de la oficina, tanto por canal (presencial, telefónico, Internet) como por año o por oficina PROP. Además, se han especificado los antecedentes de cartas de servicios de Oficinas PROP de la Generalitat Valenciana, analizando el cumplimiento y seguimiento de las mismas así como también su eficacia.

En el Capítulo 4, relativo a la "Propuesta de actuación", se han señalado los objetivos que se pretenden alcanzar, la justificación de la propuesta y, junto con la propuesta principal de este TFG, unas posibles mejoras complementarias a las que se da un tratamiento descriptivo más superficial y que se basan en las siguientes cuatro propuestas:

- 1) Instauración de un sistema de cobro de tasas.
- 2) Habilitación de funcionarios para representación electrónica.
- 3) Implementación del Registro Telemático.
- 4) Conexión con el Sistema de Interconexión de Registros (SIR) y la Oficina de Registro Virtual de Entidades (ORVE)

Respecto a la mejora principal se ha detallado el proceso de elaboración de la Carta de Servicios de la Oficina PROP I, que servirá para garantizar la calidad y la evaluación continua de los servicios que se prestan al ciudadano en esta oficina administrativa.

También en el Capítulo 4 se ha señalado la posibilidad de extender las mejoras propuestas a otras Oficinas PROP, opción muy interesante pues abarataría más si cabe el proyecto, dado que existen 25 oficinas PROP, más las que pudieran crearse, que podrían beneficiarse del presente trabajo.

En cuanto al presupuesto de las mejoras, no es necesario contratar un servicio externo, y el coste es mínimo. No obstante, para tener en cuenta el trabajo realizado con el presente proyecto se ha calculado el tiempo dedicado como el de un empleado público graduado en GAP.

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

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

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

Por último, en el capítulo 5, el de "Conclusiones", se citan las conclusiones generales a las que se ha llegado tras la redacción del trabajo, la viabilidad del proyecto junto con las ventajas que tendría su implantación.

MEMORIA

CAPÍTULO 1

ÍNDICE CAPÍTULO 1

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1 Objeto del trabajo

1.2 Objetivos del trabajo

1.3 Breve descripción de los servicios y unidades objeto de estudio

1.4 Metodología y plan de trabajo

1.5 Justificación de las asignaturas relacionadas con el TFG

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1 OBJETO DEL TRABAJO

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

1.2 OBJETIVOS DEL TRABAJO

En primer lugar, analizar la situación actual en el funcionamiento de la unidad administrativa objeto del trabajo y, en concreto, la atención al ciudadano prestada. Todo ello analizando también el marco normativo que afecta a dicha unidad administrativa.

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

Además de describir estas posibles mejoras, se elaborará una Carta de Servicios de la Oficina PROP I que garantice los compromisos de calidad establecidos y que permita configurar esta unidad administrativa como un modelo pionero y de referencia que integre todos los servicios que se prestan al ciudadano.

1.3 BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES OBJETO DE ESTUDIO

La Oficina PROP I de la Generalitat Valenciana presenta cierta complejidad en su gestión dado que la mismo alberga, de una parte, a distintos servicios territoriales pertenecientes a distintas Consellerías y, de otra parte, al Director de la Oficina y al Negociado de Atención al Ciudadano, que dependen de la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios, y sobre los que se va a centrar el presente trabajo.

Así pues, la distribución en el edificio administrativo es la siguiente:

- El Director de la Oficina PROP I
- El Negociado de Atención al Ciudadano
- El Servicio Territorial de Vivienda y Proyectos Urbanos

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

1.4 METODOLOGÍA Y PLAN DE TRABAJO

Metodología técnica

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

1.- Introducción: Se define el objeto y objetivos del trabajo, se describe la metodología, el plan de trabajo y se justifican las asignaturas relacionadas con el trabajo.

2.- Estudio del marco de referencia: Se analiza el marco normativo en el que se desarrolla la actividad de la Generalitat Valenciana y, en concreto, de los servicios y unidades objeto de estudio.

3.- Estudio de la situación actual: Se detalla la situación actual de la atención al ciudadano en la Oficina PROP I, las unidades administrativas, su organización y funcionamiento, los servicios que se prestan.

4.- Propuesta de mejora: Por una parte, se proponen una serie de mejoras que una vez implementadas aumentarían los servicios prestados a los ciudadanos en la Oficina PROP I. Por otra parte, se diseña una mejora principal consistente en la formulación de una Carta de Servicios que garantice tanto los servicios prestados como las mejoras implementadas, así como su continuidad y revisión.

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

Metodología de TFG académico

En este TFG se ha seguido la normativa marco de trabajos fin de Grado y fin de Master de la Universidad Politécnica de Valencia, aprobada en Consejo de Gobierno

de 7 de marzo de 2013, normativa cuyo objetivo es regular las condiciones de elaboración y presentación del presente TFG.

Tal como señala esta normativa, este TFG tiene una orientación profesional y en el quedan de manifiesto los conocimientos, habilidades y competencias adquiridas a lo largo de los estudios realizados por su autor.

De acuerdo con la Facultad de Administración y Dirección de Empresas, el TFG cuenta con un índice numerado y que contiene al menos los apartados siguientes:

- Introducción
 - Resumen
 - Objetivos
- Situación actual
- Metodología
- Resultados
- Conclusiones y propuestas de mejora
- Bibliografía
- Anexos

Metodología de estructura documental.

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

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

Plan de Trabajo y sus etapas.

El plan de trabajo consiste en analizar y describir el funcionamiento de la Oficina PROP I con relación a la atención al ciudadano; se detalla su estructura, organización y los servicios que presta al ciudadano. Se presentan unas propuestas de mejora del servicio que dote de mayor eficacia y eficiencia en la atención al

ciudadano, se estudia su posible implantación, su coste y posible viabilidad. A continuación, se presenta una Carta de Servicios que garantice los compromisos de calidad a los que se adhiere la organización.

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

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

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

En tercer lugar se desarrolla la Propuesta de mejora, se proponen una serie de mejoras complementarias que amplíen los servicios prestados para a continuación abordar una propuesta de mejora principal orientada a dotar de una Carta de Servicios que garantice los niveles de calidad a los que se compromete la Oficina PROP I.

1.5 JUSTIFICACIÓN DE LAS ASIGNATURAS RELACIONADAS CON EL TFG

Información y documentación administrativa, informática básica

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

Información y documentación administrativa I y II

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

Derecho Constitucional I

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

Derecho Constitucional II

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

Estructuras políticas/Formas políticas

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

Estructuras políticas/Administraciones Públicas

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

Derecho Administrativo I

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

Derecho Administrativo II

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

Gestión Administrativa I

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

funcionamiento de la Oficina PROP I y han ayudado a determinar las propuestas de mejora que en mayor medida aumentarían la calidad del servicio.

Gestión Administrativa II

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

Gestión Administrativa III

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

Gestión de calidad

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

Dirección de organizaciones

El estudio de esta asignatura ha capacitado para ocupar puestos de dirección en los distintos niveles de la administración pública y ha capacitado también, entre otras cosas, para desarrollar habilidades y sensibilidades directivas que se consideren básicas para la mejora de la gestión en los servicios públicos, facilitar la comprensión de la complejidad de la gestión pública, entender la gestión pública como un servicio al ciudadano – cliente, analizar el Poder en las organizaciones, a concentrar o delegar las facultades, a comprender la cadena de mando, etc. Todas estas habilidades se han tenido en cuenta en la realización del TFG, puesto que es a través de la Dirección de la Oficina PROP I desde donde se deben promover todas las mejoras y controlar su implantación y continuidad.

Teoría Social I y II

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

Estadística I y II

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

Sistema Económico y Financiero I, II y III

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

Los mercados de dinero y capitales se han convertido en pieza fundamental para las Administraciones Públicas en la búsqueda de fondos para dotar los presupuestos anuales. Es necesario tener especialistas en dichos campos con el fin de conseguir una financiación adecuada y equilibrada.

Marketing en el Sector Público

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

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

Gestión y Dirección de Recursos Humanos

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

Así pues, esta asignatura resulta fundamental en la Propuesta de mejora que se presentará en este trabajo puesto que el papel del Director de la Oficina PROP I es esencial para la implementación de las mejoras.

Dirección estratégica de Organizaciones Públicas

En esta asignatura se han adquirido conceptos básicos de la Dirección estratégica de las organizaciones públicas: Funciones de la Dirección en las organizaciones públicas y privadas, la Toma de decisiones, la Dirección estratégica como modelo de dirección, elementos clave para una dirección eficaz y eficiente, la Dirección y

Liderazgo en la Administración Pública, el Directivo Público, la Gestión Pública y su mejora permanente, la Nueva Gestión Pública, Gobernanza y Dirección en la Administración Pública, Actores públicos y privados, Redes de actores.

Conceptos todos ellos importantes para dirigir una unidad administrativa de acuerdo con los niveles de calidad y eficiencia que se pretenden implementar con las mejoras propuestas en el presente trabajo académico.

Gestión de Recursos Humanos

La asignatura de Gestión de Recursos Humanos ha tenido como objetivo dar a conocer y profundizar en el sistema integrado de gestión de recursos humanos dentro de las organizaciones públicas y privadas, conocimiento que han resultado fundamentales, en lo que respecta a las organizaciones públicas, para describir la situación actual del personal que desarrolla sus funciones en la Oficina PROP I.

La planificación estratégica de los recursos humanos; la organización del trabajo, respecto al análisis y diseño de puesto de trabajo; la gestión del empleo, respecto al reclutamiento, la selección y la contratación; la gestión del desarrollo, la promoción y la carrera profesional; la gestión del rendimiento, la compensación y la evaluación del desempeño en el puesto de trabajo; y la gestión de las relaciones humanas y sociales dentro de las organizaciones, el clima laboral y la salud laboral, han sido aspectos fundamentales de la asignatura que han resultado beneficiosos en la redacción del presente TFG.

Gestión Jurídico Administrativa I y II

Esta asignatura, que se ha estudiado en dos cuatrimestres, se ocupa de la actividad propia de la administración, por una parte analizando todo lo relativo al régimen jurídico de contratos del sector público, incluso los contratos privados de la administración y, por otra parte, estudiando a la administración como gestor de los bienes públicos y como propietario, régimen jurídico y protección. También se estudió la potestad expropiatoria y la responsabilidad patrimonial de la administración.

De este modo, es de vital importancia en la gestión y dirección de una unidad administrativa como la Oficina PROP I los conocimientos relativos a contratos del sector público, así como los relativos a la responsabilidad patrimonial de la administración, puesto que aunque estos conocimientos no sean imprescindibles para la elaboración del presente TFG, si serán imprescindibles en la gestión diaria.

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

CAPÍTULO 2

ÍNDICE CAPÍTULO 2

CAPÍTULO 2. MARCO DE REFERENCIA

2.1 La Generalitat Valenciana

2.2 Estructura organizativa de la Generalitat Valenciana

2.2.1 Servicios centrales y territoriales

2.2.2 Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios

2.2.3 Las Oficinas PROP

2.3 Los Recursos Humanos

2.3.1 El personal de la Generalitat Valenciana

2.3.2 Régimen retributivo

2.3.3 El Presupuesto. Costes de personal

2.4 La Sociedad de la Información

2.4.1 Las nuevas tecnologías en la Generalitat Valenciana

2.5 Plan estratégico de innovación y mejora de la administración de la Generalitat Valenciana 2014-2016

2.5.1 Plan de simplificación y reducción de cargas administrativas: Plan SIRCA-2 (2013-2015)

2.5.2 Agenda Digital Valenciana 2014-2020

2.5.3 Plan de calidad e inspección de servicios 2014-2016

2.5.4 Plan de Redistribución de Cargas de Trabajo (Plan RCT)

2.5.5 Plan de formación del IVAP. Estrategia 2014-2016

2.5.6 Liderazgo, aprobación, dirección y evaluación del Plan estratégico de innovación y mejora de la administración de la Generalitat Valenciana 2014-2016

2.6 Las Cartas de Servicios en la Generalitat Valenciana

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

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

2.6.3 Metodología para la elaboración y gestión de las Cartas de Servicios en la Generalitat Valenciana

CAPÍTULO 2. MARCO DE REFERENCIA

2.1 LA GENERALITAT VALENCIANA

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

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

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

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

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

Les Corts llevaron a cabo una reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana mediante Ley Orgánica 4/1991, de 13 de marzo, que modificaba el artículo 12.4 y determinaba que la fecha para celebrar las elecciones autonómicas sería el cuarto domingo de mayo. Hubo otra reforma mediante Ley Orgánica 5/1994, de 24 de marzo, que supuso la inclusión de una nueva disposición adicional tercera que expresaba que todas las competencias atribuidas por el Estatuto quedaban incorporadas plenamente y se asumían con carácter estatutario por la Generalitat Valenciana. Al mismo tiempo se derogaron las disposiciones transitorias primera y segunda que hacían referencia a la validación competencial. También, al mismo tiempo, se derogó, mediante Ley Orgánica 12/1994, de 24 de marzo, aprobada en Les Corts, y posteriormente en las Cortes Generales, la Ley Orgánica 12/1982, de

10 de agosto, de Transferencias a la Comunitat Valenciana de Competencias en Materia de Titularidad Estatal, "LOTRAVA".

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

2.2 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA GENERALITAT VALENCIANA

Forman parte de la Generalitat Valenciana (Estatuto de autonomía de la Comunidad Valenciana; 2006; artículo 20):

- Las Cortes Valencianas (o Corts Valencianes, o simplemente Corts).
- El Presidente (o President).
- El Gobierno Valenciano (o Consell).

Son también instituciones de la Generalitat:

- La Sindicatura de Cuentas (o Sindicatura de Comptes).
- El Síndico de Agravios (o Síndic de Greuges).
- El Consejo Valenciano de Cultura (o Consell Valencià de Cultura).
- La Academia Valenciana de la Lengua (o Acadèmia Valenciana de la Llengua).
- El Consejo Jurídico Consultivo de la Comunidad Valenciana (o Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana).
- El Comité Económico y Social de la Comunidad Valenciana (o Comitè Econòmic i Social).

El Consell es el órgano colegiado de gobierno de la Generalitat, que ostenta la potestad ejecutiva y reglamentaria. En particular, dirige la Administración, que se

encuentra bajo la autoridad de la Generalitat. Los miembros del Consell que reciben el nombre de Consellers son designados por el President de la Generalitat. Sus funciones, composición, forma de nombramiento y de cese son regulados por Ley de Les Corts. Las Consellerias actuales en la Comunitat Valenciana son (Decreto 7; 2015; artículo 1):

- Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas
- Conselleria de Hacienda y Modelo Económico
- Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas
- Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte.
- Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública
- Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo
- Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural
- Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio
- Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación

2.2.1 SERVICIOS CENTRALES Y TERRITORIALES

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

En la Oficina PROP I, la que se va a analizar, se sitúan diversos Servicios Territoriales de distintas Consellerias y también el Negociado de Atención al Ciudadano que depende del Director de la Oficina PROP I que, a su vez, depende la Subdirección General de Atención al Ciudadano e Inspección de Servicios que se pasa a analizar a continuación.

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

La Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios, bajo la supervisión actualmente del Subsecretario de la Conselleria de Transparencia, dirige, controla, coordina y supervisa la ejecución de los proyectos, objetivos o actividades que se le asignen, así como los servicios y unidades administrativas que se le adscriben.

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

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

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

Al que corresponden las siguientes funciones:

- 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 plataforma 012, 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.
- h) La ejecución de las funciones de control e inspección de los servicios previstas en el Decreto 236/1997, de 9 de septiembre, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia de inspección general de los servicios de la administración valenciana.

Servicio de Coordinación Administrativa de las Tecnologías de la Información.

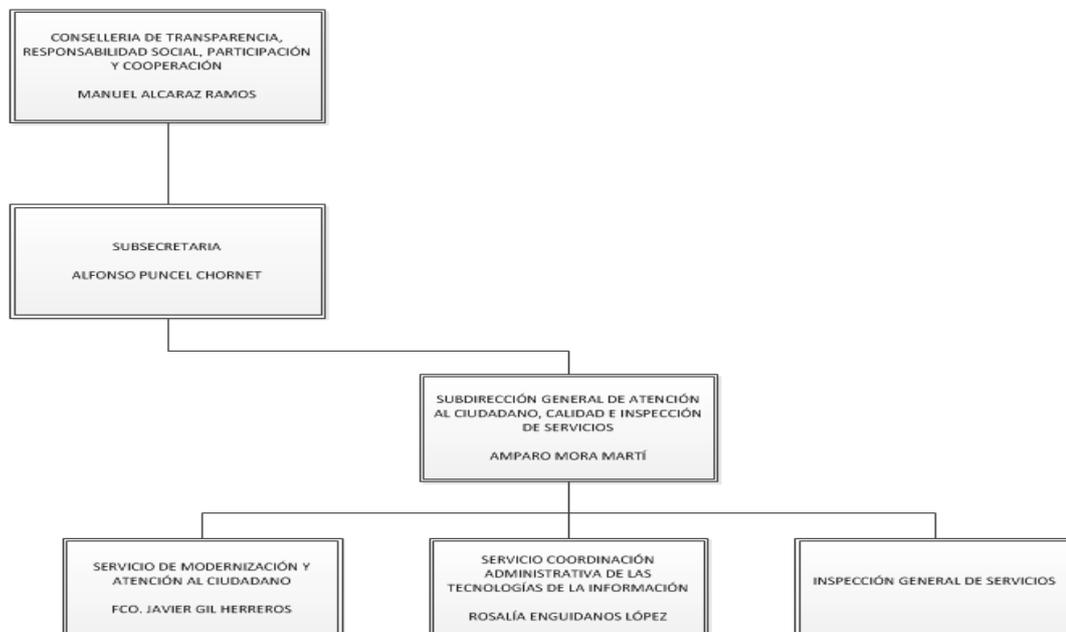
Al que corresponden las siguientes funciones:

- 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.

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

FIGURA 1: Organigrama específico de la SGACCIS



Fuente: Elaboración propia a partir del organigrama de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación

2.2.3 LAS OFICINAS PROP

El sistema de información PROP consiste en una red de oficinas geográficamente distribuidas, para facilitar información sobre trámites o procedimientos de la Generalitat y sobre empleo público, desde la perspectiva de una administración eficiente orientada a los ciudadanos de la Comunitat (Generalitat Valenciana; http://www.gva.es/es/inicio/atencion_ciudadano/ac_que_es_prop; 4/02/2014).

Las oficinas PROP prestan los siguientes servicios:

- Información general sobre cualquier trámite o procedimiento que pueda o deba realizarse ante la administración de la Generalitat, así como sobre las ofertas de empleo público.
- Facilitan de forma gratuita impresos oficiales para iniciar o realizar trámites o procedimientos de modo que éstos puedan completarse en una sola visita.
- Información sobre el estado de tramitación de expedientes relacionados con subvenciones de planes de vivienda, tarjetas de transporte, ayudas a las amas de casa para el cuidado de ancianos, cálculo del impuesto de transmisiones de vehículos.
- Información sobre la organización, competencias, dirección, teléfono, fax y correo electrónico de las unidades administrativas de la Generalitat, así como sobre los horarios de atención y registro de documentos.
- Organización, a través de un sistema informatizado, de la asignación de turnos de atención minimizando el tiempo de espera y garantizando el direccionamiento correcto de las personas a cualquiera de las unidades administrativas autonómicas y, en su caso municipales, que se encuentren ubicadas en la oficina.
- Permiten a los ciudadanos, a través del registro de entrada instalado en la propia oficina, ya sea propio o concertado con una entidad local, la presentación y registro de los documentos dirigidos a la Generalitat, a la Administración del Estado o a la entidad local en que ella se encuentra.
- Consulta del Diario Oficial de la Comunitat Valenciana (DOCV).
- Suscripción al Servicio de Alertas.

2.3 LOS RECURSOS HUMANOS

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

La regulación de la función pública valenciana se abordó por primera vez con la aprobación de la Ley 10/1985, de 31 de junio, de la Generalitat. Esta ley respondía a las necesidades de la entonces incipiente administración de la Generalitat, creada mediante la aprobación del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana. Sin embargo, el modelo diseñado venía condicionado por las estructuras organizativas

tradicionales de la administración general del Estado, asumidas a través de los procesos de transferencias y, desde el punto de vista normativo, por la Ley 12/83, de 14 de octubre, de Proceso Autonómico y por la Ley 30/1984, de 2 agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública, que limitaban considerablemente los márgenes de configuración de la función pública valenciana.

Años después, sucesivas modificaciones en aquel texto inicial dieron lugar al Decreto Legislativo de 24 de octubre de 1995, del Consell, por el que se aprobó el Texto Refundido de la Ley de la Función Pública Valenciana.

Ya más recientemente, fue de especial importancia y trascendencia la aprobación de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público (en adelante EBEP), que tiene el carácter de norma estatal básica para todas las administraciones públicas españolas y exige la adaptación y ajuste de la legislación de la función pública valenciana a las previsiones básicas de la ley estatal, lo que conllevó la publicación de la actual Ley 10/2010, de 9 de julio, de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana.

Esta Ley de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana tiene pendiente su desarrollo reglamentario del que ya existe un borrador de decreto en manos de los sindicatos que seguramente será aprobado en este año 2015.

Por otra parte, es importante señalar la reducción de empleados públicos de la Generalitat Valenciana debido a las medidas de austeridad del gasto público en estos últimos años que han implicado la reducción de empresas públicas y de su personal, así como la reducida tasa de reposición de personal funcionario.

De acuerdo con el Boletín estadístico del personal al servicio de las Administraciones Públicas publicado en julio de 2014, el personal de la administración autonómica de la Comunidad Valenciana ascendía a 116.837 efectivos, mientras que el mismo informe de julio de 2009 arrojaba 127.150 efectivos.

2.3.1 EL PERSONAL DE LA GENERALITAT VALENCIANA

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

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

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

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

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

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

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

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

2.3.2 RÉGIMEN RETRIBUTIVO

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

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

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

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

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

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

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

La Ley 10/2010 de la Generalitat, de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana, regula un nuevo sistema retributivo para los funcionarios públicos. Una de las principales novedades es la introducción de una retribución complementaria, hasta la fecha desconocida, vinculada a la carrera profesional horizontal de los funcionarios públicos, se trata de una retribución periódica que no depende del desempeño de un puesto de trabajo concreto, lo que supone un profundo cambio en la estructura retributiva.

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

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

Así pues, el pasado 10 de noviembre de 2014 se publicó en el DOCV el Decreto 186/2014, de 7 de noviembre, del Consell, por el que se regula el sistema de carrera profesional horizontal y la evaluación del desempeño, del personal funcionario de carrera de la Administración de la Generalitat.

2.3.3 EL PRESUPUESTO. COSTES DE PERSONAL

El presupuesto Consolidado de la Generalitat para 2015 es el resultado de la integración de los presupuestos de la Administración de la Generalitat y de las Entidades Autónomas con presupuesto limitativo, cuyo importe se ha elevado a 18.209,10 millones de euros, lo que supone una variación respecto al ejercicio 2014 del 6,6%.

El presupuesto del sector público correspondiente al ejercicio de 2015, ha experimentado una disminución respecto de 2014 del - 2,02%, lo que en términos absolutos se cifra en 41,86 millones de euros. Esta reducción está en consonancia con el proceso de reorganización y racionalización, instrumentado normativamente, y que se ha ido llevando a cabo en los últimos años.

Este sector es muy heterogéneo tanto por la naturaleza jurídica de las entidades que lo conforman, como por las áreas funcionales y de servicios que prestan y ha venido también reduciendo el número de sus entidades. En el ejercicio de 2015 figuran 2 fundaciones menos, con lo que el número total de entidades presupuestadas se sitúa en 43.

El contexto económico en que se enmarcan estos presupuestos se caracteriza por un crecimiento de la economía que cobra impulso en 2015, tras la positiva evolución prevista para la actividad económica en la Comunitat Valenciana durante 2014, similar a la española.

En concreto, las perspectivas macroeconómicas para la Comunitat Valenciana estiman un crecimiento para la Comunitat Valenciana del 1,3% en términos reales del PIB para el ejercicio 2014, y del 2,1% para el ejercicio 2015, ligeramente superior al estimado para la media nacional, como resultado del mayor dinamismo de la demanda interna y de la reactivación de las ventas exteriores. Los recursos financieros contenidos en estos presupuestos responden, por tanto, a la progresiva mejora esperada en las variables macroeconómicas a lo largo de los ejercicios 2014 y 2015.

El marco jurídico tanto en el ámbito estatal como autonómico tiene una importante incidencia en la estimación de ingresos realizada para este ejercicio, puesto que se han tenido en cuenta los tres objetivos básicos contenidos en La Ley Orgánica 2/2012 de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera y que son: garantizar la sostenibilidad financiera de todas las Administraciones Públicas; fortalecer la confianza en la estabilidad de la economía española; y reforzar el compromiso de España con la Unión Europea en materia de estabilidad presupuestaria.

Por su parte, el título III del presupuesto, el de los gastos de personal, se ordena en un capítulo único, y en él se recogen las normas relativas al régimen de las retribuciones del personal al servicio de la Generalitat, distinguiendo según sea laboral, funcionario o personal estatutario. El contenido de este título está condicionado por la normativa estatal dotada del carácter de básico en sus aspectos fundamentales.

Para el ejercicio 2015 este título recoge, además de los preceptos que transcriben los mandatos de carácter básico, toda una serie de artículos y disposiciones adicionales que plasman los compromisos adquiridos en el marco de la Mesa General de Negociación I de la Generalitat, que afectan fundamentalmente al componente retributivo relacionado con la formación permanente de los funcionarios de los diferentes cuerpos docentes, a los complementos de carrera profesional y desarrollo profesional del personal al servicio de instituciones sanitarias y a la carrera profesional horizontal del personal de la Administración de la Generalitat.

2.4 LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

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

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

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

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

Externamente, la introducción de las tecnologías de la información y la comunicación en las relaciones que mantienen los ciudadanos con sus administraciones públicas es siempre de carácter instrumental, de tal grado que aquéllas son impulsoras o favorecedoras del objetivo de transformar las estructuras organizativas y funcionales de carácter burocrático para alcanzar una auténtica administración totalmente orientada a la ciudadanía: primero, a través de su conceptualización como administración de servicio; segundo como administración de permanencia, al convertirla en un centro de servicios 24 horas durante todos los días del año, más

allá del concepto de «administración de guardia»; y, tercero, una administración para las personas, que debe individualizar las demandas, peticiones, solicitudes o reclamaciones de cada una de ellas, incluso anticipándolas de manera activa y proveyendo la solución o respuesta que satisfaga plenamente sus pretensiones.

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

2.4.1 LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LA GENERALITAT VALENCIANA

La Generalitat ha impulsado durante más de una década diversas iniciativas y planes para aumentar la utilización de las nuevas tecnologías y la extensión de la sociedad de la información. Sucesivamente, en el desarrollo de esa estrategia, se han ido avanzando algunos elementos necesarios de la administración electrónica, como la regulación de la firma electrónica en 2002, la creación del registro electrónico y la regulación de las notificaciones electrónicas en 2004, y el registro de representaciones para tramitación electrónica en 2005. Finalmente, en 2010 se aprobó la Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana, y se creó y reguló la sede electrónica de la Generalitat.

Más recientemente, la Generalitat ha regulado su política de seguridad mediante el Decreto 66/2012, de 27 de abril, del Consell, por el que se establece la política de seguridad de la información de la Generalitat, así como mediante el Decreto 130/2012, de 24 de agosto, del Consell por el que se establece la organización de la seguridad de la información de la Generalitat.

La aprobación de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, y su desarrollo posterior, a través del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el esquema nacional de seguridad en el ámbito de la administración electrónica, y del Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el esquema nacional de interoperabilidad en el ámbito de la administración electrónica, ha introducido importantes novedades en las bases jurídicas y técnicas de la administración electrónica.

La Ley 11/2007, de 22 de junio, establece, en su disposición final octava, que corresponde a las comunidades autónomas, en el ámbito de sus respectivas competencias, dictar las disposiciones necesarias para su desarrollo y aplicación.

En este contexto, la competencia de la Generalitat para abordar el desarrollo reglamentario de la Ley 11/2007, de 22 de junio, viene dada por la propia naturaleza de esta ley, aprobada por el Estado como norma básica dictada al amparo del artículo 149.1.18ª de la Constitución española, y por la habilitación contenida en la disposición final octava de dicha ley, así como por el título competencial que ostenta

la Generalitat en la materia, en virtud de lo establecido en los artículos 9 y 49.3.16ª del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana.

Por su parte, la Unión Europea ha instado a los estados miembros a incrementar sus esfuerzos para reducir la carga normativa, de forma que se consiga un marco regulador estable, claro y predecible. Sensible a esta realidad, y al objeto de mejorar y aclarar su sistema normativo, la Generalitat ha asumido dichos requerimientos. Así, por Acuerdo de 10 de mayo de 2013, del Consell, se aprobó el 2.º Plan de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas (Plan SIRCA-2, 2013-2015), a través del cual se pretende contribuir a lograr un ordenamiento jurídico más eficaz y eficiente, totalmente accesible a los ciudadanos, transparente y de fácil comprensión y cumplimiento.

La Ley 5/2013, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat, derogó la Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana, y dispuso, en su disposición final primera, que, en el plazo de seis meses desde su entrada en vigor, el Consell debía aprobar, mediante Decreto, el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana, para la adaptación a la normativa básica dictada por la Administración del Estado en dicha materia.

Por dicho mandato, en el marco de simplificación y mejora normativa que establece el Plan SIRCA-2, y atendiendo a la necesidad de continuar el desarrollo de la administración electrónica y consolidar lo ya creado actualizándolo, se publicó el Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.

Este reglamento viene a incorporar en su cuerpo normativo la regulación de las siguientes materias:

- El acceso a los contenidos y servicios electrónicos de la Generalitat.
- La identificación electrónica y autenticación de los ciudadanos, así como el registro electrónico de representación.
- El registro electrónico y sus notificaciones.
- Los documentos y expedientes administrativos electrónicos.
- La tramitación electrónica.
- La Plataforma Autonómica de Interoperabilidad.
- La administración electrónica de las entidades locales.
- Las competencias en administración electrónica y en aprobación y homologación de aplicaciones.

2.5 PLAN ESTRATÉGICO DE INNOVACIÓN Y MEJORA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA GENERALITAT 2014-2016

La Generalitat Valenciana ha ido aprobando y ejecutando sucesivos planes de modernización de su administración, enfocados todos ellos en lograr una mejora continua de los servicios públicos prestados a los ciudadanos. El último de estos planes, denominado “Plan de Innovación y Modernización de la Administración Pública Valenciana, Gobernanza 2013”, tuvo importantes efectos en la modernización y mejora de administración valenciana, incrementando los niveles de calidad de los servicios públicos y simplificando también la gestión interna de los procesos administrativos, lo que permitió avanzar en la consecución de mayores cotas de eficacia y eficiencia en la administración de los recursos públicos.

La sociedad ha ido evolucionando en estos últimos años y avanzando en los procesos de reforma y modernización desarrollados por la propia Administración, que nos sitúan en un escenario en el que la ciudadanía exige:

- Una Administración eficaz y eficiente en la gestión de los recursos públicos, que sea participativa, ética y transparente.
- Una Administración que garantice el derecho a la información y al conocimiento de la gestión de sus intereses y peticiones por medio de procedimientos ágiles, con eliminación de cargas burocráticas y con un marco normativo más simple y eficaz.
- Una Administración electrónica que propicie el desarrollo de la economía y la sociedad digital, el uso de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación y los servicios basados en Internet.
- Una Administración que continuamente mejore la satisfacción ciudadana con sus servicios y centrada en impulsar mayores compromisos y estándares de calidad.
- Una Administración profesional, con empleados formados, motivados e implicados en los programas públicos, optimizando los recursos humanos y con una adecuada dimensión de las estructuras y las cargas de trabajo.

En la actualidad nos dirigimos hacia un cambio de cultura en la administración, evolución que implica un nuevo modelo de administración que responda y se anticipe a las demandas de los ciudadanos, que facilite la iniciativa empresarial y que facilite el dinamismo de la economía.

Para satisfacer estas demandas ciudadanas, el Plan de Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat 2014-2016 formula una estrategia que centra su actuación en los procesos de la administración pública y en los empleados a su servicio. Todo esto lo hace a través de cinco planes específicos que se detallan a continuación.

FIGURA 2: Esquema gráfico del Plan Estratégico de Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat



Fuente: Plan Estratégico de Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat

Así pues, tras la aprobación del plan marco, y a lo largo del primer año de vigencia, se aprobarán y publicarán, sucesivamente, los restantes planes específicos que lo componen:

- 1) EL Plan SIRCA-2
- 2) Agenda Digital Valenciana
- 3) Plan de Calidad e Inspección de Servicios
- 4) Plan RCT
- 5) Plan de Formación del IVAP

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

La simplificación y reducción de cargas administrativas ha tenido efectos positivos en la Generalitat Valenciana, como eje principal de la modernización, gracias a la simplificación y reducción de cargas administrativas a ciudadanos y empresas.

Del examen del anterior plan (el SIRCA 2010-2012), se ha constatado la necesidad de continuar con estas actuaciones, puesto que la simplificación debe ser un proceso permanente de revisión y mejora de la calidad de los servicios públicos y no una actuación limitada en el tiempo. Por esta razón, se ha elaborado un nuevo Plan SIRCA-2 que propone más actuaciones a realizar en el periodo 2013-2015, y que que se integra en el eje estratégico de procesos.

Este nuevo plan, el SIRCA-2, fue aprobado por el Consell mediante el Acuerdo de 10 de mayo de 2013 (DOCV núm. 7031 de 24 de mayo de 2013) y el contenido del mismo puede consultarse tanto en el DOCV como en la web www.gva.es.

El objetivo principal del nuevo plan, al igual que el anterior, es reducir y/o suprimir las cargas administrativas impuestas por la Generalitat Valenciana a los ciudadanos y empresas, bien de carácter normativo, bien por las correspondientes exigencias de información de la actividad.

Este objetivo principal general, se alinea con otros nueve objetivos específicos, como continuación a los que se fijaron en el primer plan. Para conseguir alcanzar estos objetivos, el Plan se estructura en cinco líneas de actuación:

1. Actuaciones en el ámbito normativo.
2. Actuaciones dirigidas a simplificar los procedimientos administrativos.
3. Actuaciones dirigidas al impulsar la administración electrónica.
4. Actuaciones dirigidas a mejorar la atención a los ciudadanos.
5. Implantación y Desarrollo del Sistema de Información del Mercado Interior Europeo (IMI) y la Ventanilla Única de la Directiva de Servicios (EUGO).

Línea 1: Actuaciones en el ámbito normativo

Esta línea tiene en cuenta la experiencia adquirida en el anterior plan SIRCA e incluye un nuevo enfoque de mejora de la calidad normativa, con el fin de evitar las regulaciones innecesarias y simplificar aquellas que resulten excesivamente complejas. Esta línea de actuación se articula en torno a dos vertientes:

- 1) Revisión de la normativa consolidada, mediante la revisión de las 135 leyes autonómicas en vigor, y de sus normas de desarrollo, para simplificar y reducir la normativa que afecta tanto a los ciudadanos como a las empresas, empezando por aquellas que presenten mayor potencial de simplificación y posibiliten mayor

reducción de cargas para las empresas y los ciudadanos, sin que se ponga en riesgo la garantía y seguridad jurídica.

2) Elaboración de nuevos proyectos normativos, teniendo en cuenta los criterios de simplificación y mejora de la calidad normativa determinados, para lo que se diseñará un protocolo de revisión normativa que incluya aspectos de mejora de la calidad normativa, cuyo fin será establecer una política de simplificación respecto a la regulación.

Las actuaciones se impulsarán y coordinarán por la Abogacía de la Generalitat para que sean efectivas, pues es a este organismo a quien compete el control sobre la forma, la estructura y procedimiento de elaboración de los proyectos normativos de la Generalitat.

Línea 2: Actuaciones dirigidas a simplificar los procedimientos administrativos

Esta línea de actuación fue la que más se desarrolló en el anterior plan SIRCA, por tanto, en este nuevo periodo, esta línea tiene menos incidencia, aunque teniendo en cuenta que en el análisis de los procesos, incluyendo los procedimientos y trámites, se ha demostrado como el método más eficaz, a la hora de reducir las cargas administrativas.

Se seguirá contando con un instrumento normativo, aprobado como resultado de las actuaciones normativas del anterior plan SIRCA, el 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, que regula los aspectos horizontales de la actividad administrativa para simplificarla, hacerla más sencilla, más ágil y accesible a los ciudadanos y, por todo ello, más productiva. Este decreto establece medidas concretas a través de las que se instrumentan las acciones de simplificación. Algunas de estas medidas son de carácter general, como la prohibición de solicitar datos existentes en los archivos de la administración, la comunicación de datos entre departamentos, la normalización de documentos, y también la regulación e impulso de las declaraciones responsables y las comunicaciones previas como un instrumento de simplificación que libera a los ciudadanos de la aportación de mucha documentación.

Así pues, se continua con la simplificación de procedimientos y trámites presentes en la mayor parte de los procedimientos administrativos, estudiando aquellas materias de mayor impacto en empresas y ciudadanos que presenten actuaciones de carácter uniforme en las que se puedan establecer procedimientos comunes o estandarizar la actuación administrativa de forma homogénea, aun manteniendo determinadas peculiaridades.

Además, se atiende a la simplificación de procedimientos específicos de cada Conselleria, para lo cual se publicará y difundirá la Metodología de Simplificación, propia de la Generalitat que posibilite continuar con el análisis de nuevos procedimientos para su simplificación y reducción de cargas. Se partirá de un listado de procedimientos que no se simplificaron en el anterior plan SIRCA y teniendo en cuenta su volumen y complejidad, anualmente, se determinarán los procedimientos

para ser abordados por cada departamento. En este nuevo plan, se prestará una especial atención a los impuestos y tasas gestionados por la Generalitat.

Línea 3: Actuaciones dirigidas a impulsar la administración electrónica

En esta línea se incluyen dos áreas de actuación prioritarias:

Una de impulso de los servicios electrónicos, con la que se quiere potenciar una cultura de la administración electrónica: iniciar telemáticamente la tramitación de todos los procedimientos administrativos, su consulta posterior, seleccionar aquellos susceptibles de extender su gestión electrónica de forma completa y exclusiva, eliminando de este modo la tramitación en papel, y generalizar el uso de actuaciones administrativas automatizadas, para facilitar que los ciudadanos puedan relacionarse con la administración de forma electrónica.

La segunda, en el ámbito de la interoperabilidad y cooperación interadministrativa, ampliará los servicios disponibles en la Plataforma Autonómica de Intermediación de la Generalitat, para incrementar el intercambio de información entre departamentos del Consell y de otras administraciones. Así se agilizará la consulta de documentación que ya obre en poder de la administración, sin que se requiera de nuevo a los interesados.

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

Línea 4: Actuaciones dirigidas a mejorar la atención a los ciudadanos

Incluye esta línea el diseño de un nuevo modelo de atención al ciudadano, de manera que, tras adaptarse a la situación actual, se sigan manteniendo las mismas características de eficiencia y de satisfacción de los ciudadanos. Para lograrlo se estudiarán acciones que permitan derivar parte de la demanda desde canales de mayor coste a otros canales de menor coste.

Este proyecto también incluye la reordenación de los registros de entrada y salida de la Generalitat, con el fin de facilitar a los ciudadanos la presentación y recepción de escritos de forma más ágil, mejorando la gestión interna y con un ahorro de costes. A largo plazo se pretende hacer posible el intercambio electrónico entre registros, lo que supone una reducción de cargas importante, evitando desplazamientos innecesarios.

Línea 5: Implantación y Desarrollo del Sistema de Información del Mercado Interior Europeo (IMI) y la Ventanilla Única de la Directiva de Servicios (EUGO)

El Sistema de Información del Mercado Interior Europeo (IMI), cuya implantación y desarrollo continua y debe potenciarse, es una instrumento que la Comisión Europea pone a disposición de las administraciones públicas de los Estados miembros (no

accesible para los ciudadanos y empresas), que se aplica al intercambio de información, y que va dirigido a facilitar la cooperación administrativa entre los organismos de los Estados o entre estos y la propia Comisión, en relación con distintos ámbitos vinculados al mercado interior (en la actualidad y en nuestro ámbito en aplicación de las directivas de servicios y de cualificaciones profesionales).

En cuanto a la Ventanilla Única de la Directiva de Servicios (EUGO), se continuará desarrollando con el objetivo de proporcionar, a cualquier prestador de servicios de un Estado miembro, la información necesaria para el acceso y ejercicio de las actividades de servicios, así como permitir realizar el trámite de forma telemática a través de la ventanilla ante el organismo competente. Por otra parte, el plan incluye tres apartados más dedicados a los siguientes aspectos:

- Comunicación y difusión del plan.
- Evaluación y rendición de cuentas.
- Gobernanza: participación de agentes sociales.

Para diseñar eficazmente el Plan, se incluyen acciones que posibilitan la implicación de los agentes sociales, económicos, ciudadanos, etc., que sean fruto de un clima de consenso entre la Administración y la sociedad, de manera que las medidas propuestas guarden una conexión directa con las expectativas y necesidades de los sectores a quienes van dirigidas. Además, el Plan requiere de su máxima difusión externa hacia quienes son los principales destinatarios de las medidas que contiene: los ciudadanos y las empresas, a los que también se va a solicitar, a través de determinadas organizaciones, su colaboración y apoyo.

Además del seguimiento y evaluación habitual, se incluye una dimensión más, la rendición de cuentas (Accountability), elemento este esencial de la transparencia, responsabilidad y sensibilidad. Con esta dimensión se pretende profundizar más que con la simple transmisión de información y establecer una relación de comunicación, así como también asegurar que las acciones puestas en marcha responden a las demandas de la ciudadanía y las empresas.

El Plan se impulsará por las diferentes Subsecretarías a través de la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad de la Información en la Comunitat Valenciana (CITEC), y también por la Comisión Técnica de Modernización y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos, que depende de la misma.

FIGURA 3: Objetivos estratégicos, actuaciones, indicadores y metas del Plan SIRCA-2

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

Fuente: Plan Estratégico de Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat

2.5.2 AGENDA DIGITAL VALENCIANA 2014-2020

El Consell aprobó en diciembre de 2014 la Agenda Digital de la Comunitat Valenciana, que impulsa un crecimiento económico inteligente, sostenible e integrador en el ámbito de la Comunidad Valenciana.

La Agenda Digital orienta sus actividades en materia de sociedad digital y TIC en los próximos siete años y tiene un presupuesto de 636,60 millones, dotación que estará distribuida entre las Consellerías que desarrollen los planes y proyectos específicos.

El plazo para desarrollar los proyectos de la Agenda Digital va en paralelo con el Marco Financiero Plurianual de la Unión Europea 2014-2020, de modo que su desarrollo vaya sincronizado con el nuevo programa de Fondos Estructurales.

Del mismo modo, los recursos económicos de la Agenda Digital valenciana contarán con la cofinanciación al 50% por parte de los fondos europeos a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER).

El objetivo principal de la Agenda Digital es aprovechar el potencial transformador de las TIC para favorecer el cambio hacia un modelo económico sostenible basado en la innovación y el conocimiento, un modelo social incluyente basado en una participación ciudadana y altamente capacitada.

La Agenda tiene un marco temporal de siete años (2014-2020) y se centra en tres ejes estratégicos que incluyen iniciativas en el ámbito de las TIC de todas las Consellerías. El primero de los ejes, denominado Ciudadanía Digital, tendrá una dotación de 279,1 millones de euros, el eje de Administración Digital una dotación de 209,3 millones y el de Economía Digital un presupuesto de 148,1 millones.

Los ciudadanos de la Comunidad Valenciana constituyen el objetivo principal del primer eje de la Agenda Digital para promover su incorporación a la sociedad digital en la Comunidad. Para ello, las actuaciones de la Generalitat tendrán dos sentidos; desde el punto de vista de la oferta, se potenciará la incorporación de las TIC en servicios públicos básicos, la sanidad, la educación y la administración de justicia; desde otro punto de vista, se impulsarán las políticas de transparencia y de gobierno abierto.

La Generalitat está comprometida con una gestión pública eficiente y racional, equilibrando el control con la productividad a través de procesos ágiles y con menor carga administrativa, identidad digital, relación por medios electrónicos, administraciones sin papel, gestión automatizada o las técnicas más avanzadas de gestión.

En el ámbito de la Economía Digital, la Generalitat persigue lograr avances cuantitativos y cualitativos en la economía valenciana. La economía basada en las tecnologías digitales es una prioridad de la iniciativa Europa 2020, una estrategia de crecimiento para la próxima década, para salir reforzados de la crisis con un crecimiento más inteligente, más sostenible y más integrador. Actuaciones en las áreas de comercio electrónico, capacitación online, teletrabajo, servicios públicos digitales, desarrollo del sector TIC, mejora de las redes y el acceso a Internet, etc., son algunas de las previstas en este eje de la Agenda Digital de la Comunitat Valenciana.

FIGURA 4: Objetivos estratégicos, indicadores y metas de la Agenda Digital

OBJETIVOS	ACTUACIONES O PROYECTOS	INDICADORES	METAS
1. Avanzar en la reducción de las cargas administrativas para ciudadanos y empresas mediante el desarrollo de la Administración Electrónica y promover los servicios públicos digitales.	- Servicios Públicos Digitales	- % de desarrollo de la Plataforma de Administración electrónica corporativa.	- 100% de desarrollo e implantación de la Plataforma al finalizar la vigencia del plan (2016) - Revisar el 100% de los procedimientos propuestos por la CITEC al finalizar la vigencia del plan (2015).
	- Administración sin papel	- Desarrollo e implantación del Registro electrónico. - Desarrollo e implantación del gestor de documentos electrónicos. - Desarrollo e implantación del Gestor de expedientes. - Desarrollo e implantación del Archivo electrónico longevo.	- Registro electrónico operativo al finalizar la vigencia del plan (2016) - Gestor de documentos electrónicos capaz de soportar todo el ciclo de vida de los documentos administrativos hasta la fase de semiactivos, operativo al finalizar la vigencia del plan (2016) - Gestor de expedientes avanzado operativo al finalizar la vigencia del plan (2016) - Archivo electrónico longevo para expedientes, tras la finalización de sus fases activa y semiactiva, operativo al finalizar la vigencia del plan (2016).
	- Cooperación interadministrativa e interoperabilidad	- % de adecuación de los sistemas de información de la Generalitat a las Normas Técnicas del Esquema Nacional de Interoperabilidad.	- 100% de adecuación de los sistemas de información de la Generalitat al finalizar la vigencia del plan (2016)
2. Mejorar la eficacia y la eficiencia de los servicios públicos, a través del uso intensivo de las TIC.	- Impulso de la innovación tecnológica de la gestión pública	- % de desarrollo e implantación de un sistema corporativo de análisis de datos y soporte a la toma de decisiones. - % de desarrollo e implantación de un sistema de gestión integral de recursos humanos - % de desarrollo e implantación de un sistema de gestión integral de los centros educativos - % de desarrollo e implantación de un sistema para la gestión electrónica de expedientes procesales - % de actualización tecnológica de los sistemas de información sectoriales	- Sistema corporativo operativo al finalizar la vigencia del plan (2016). - Alcanzar un 50% de avance en la implantación del sistema al finalizar la vigencia del plan (2016). - Sistema corporativo operativo al finalizar la vigencia del plan (2016). - Alcanzar un 50% de avance en la implantación del sistema al finalizar la vigencia del plan (2016). - Alcanzar un 50% de avance en la actualización de estos sistemas al finalizar la vigencia del plan (2016).
3. Lograr un uso más eficiente de los recursos TIC en la Administración.	- Gestión racional de recursos TIC	- Reducción de presupuesto en TIC por gestión centralizada. - Ahorro acumulado por reducción de gasto en licencias de software privativo. - % de reducción del gasto en comunicaciones (telefonía fija y móvil e internet)	- 30% de reducción de presupuesto en TIC respecto al inicio de la centralización, al finalizar la vigencia del plan (2016). - 30 Mil. de € de ahorro acumulado, por reducción de gasto en licencias de software privativo, al finalizar la vigencia del plan (2016). - 20% de reducción del gasto en comunicaciones al finalizar la vigencia del plan (2016).

Fuente: Plan Estratégico de Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat

2.5.3 PLAN DE CALIDAD E INSPECCIÓN DE SERVICIOS 2014-2016

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

Para implantar esta cultura corporativa, durante unos cuantos años atrás se ha llevado a cabo un esfuerzo importante, tanto en infraestructuras tecnológicas para la incorporación efectiva de la sociedad de la información y la relación electrónica con los ciudadanos como en la articulación de medidas de simplificación administrativa, acciones de mejora de procesos y compromisos de calidad, sin dejar de lado la permanente formación del personal empleado público para lograr su implicación activa en la prestación de unos servicios de calidad.

No obstante, cada vez más, las iniciativas de transformación provienen también de los ciudadanos y la Administración ha de saber escuchar qué servicios demanda estos y no contentarse sólo con preguntarles qué piensan de los que diseña para ellos. Es necesario, por tanto, abordar iniciativas de apertura de la Administración de manera que el proceso de avance se beneficie de las propuestas de la ciudadanía, favoreciendo al máximo su implicación y participación. En este camino resulta fundamental la exposición pública de lo que se realiza y comunicar los resultados de los programas públicos. En definitiva, ahondar más en la rendición de cuentas y la transparencia.

De este modo, el Plan de Calidad e Inspección intenta dar respuesta a estas dos exigencias. Por un lado, estableciendo la continuidad en las líneas de actuación que conforman la cultura de la excelencia en la prestación de los servicios públicos; por otro lado, aprovechando esta trayectoria de calidad, el Plan pretende impulsar mecanismos para la cercanía, transparencia y la rendición de cuentas, favoreciendo la visibilidad de la información relativa a la gestión pública, exponiendo públicamente los estándares de calidad comprometidos y los índices de satisfacción percibida, fomentando la implicación de los ciudadanos en la formulación de propuestas y sugerencias, de forma que el diseño de los servicios aproveche la iniciativa de quienes participen y responda en mayor medida a las demandas de los ciudadanos, y, finalmente, poniendo al servicio de la sociedad las plataformas de información y comunicación electrónicas para ejercitar los derechos de los ciudadanos frente a la Administración.

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

El Plan desarrolla los siguientes proyectos y/o líneas de actuación:

Cartas de Servicios

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

Desde la publicación de las primeras Cartas de Servicios de la Generalitat, la Administración ha estado expuesta a cambios importantes, consecuencia del desarrollo de las nuevas tecnologías para la prestación de servicios y para facilitar la relación del ciudadano con la Administración.

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

Quejas y Sugerencias/Buzón

Este nuevo plan quiere acentuar el proceso de análisis, prestando una mayor atención en determinar las disfunciones más importantes y subsanar las causas que motivan las quejas de la ciudadanía, para lo que impulsará las acciones de mejora necesarias, derivadas del análisis de las quejas, lo que exige una mayor comunicación con las Subsecretarías. Para facilitar esta labor, en el marco de Plan de simplificación y reducción de cargas, SIRCA-2, se revisará el procedimiento, para que sea más efectivo, y se estudiará el incluir nuevos canales de presentación, como el teléfono de atención a los ciudadanos 012.

Encuestas de Satisfacción

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

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

La determinación del objetivo operativo de este proyecto se concreta en que, al menos cada dos años, se realice una encuesta de satisfacción con los servicios públicos dirigida a sus usuarios. Para este propósito, se utilizarán las técnicas más adecuadas con el fin de determinar las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Pantalla Ciudadana

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

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

La disponibilidad de esa información, procedente de diferentes fuentes, su análisis y extracción de conclusiones contribuye a hacer más transparente la actuación pública a la vez que aporta una información relevante a quienes tienen que decidir. Una de las formas más idóneas de llevar a cabo esta labor es a través de la puesta en marcha de un página Web, que permita observar los cambios que se vayan produciendo, mediante la recopilación y análisis de información suficiente para proporcionar una visión integral de la calidad de los servicios públicos que presta la Generalitat y que también permita el acceso a toda la información, como un mecanismo de rendición de cuentas.

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

Red de Calidad

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

Con este fin, la Generalitat Valenciana cuenta con una Red de Calidad, puesto que es así como se denomina el conjunto de órganos, puestos de trabajo y grupos de personas que son responsables de apoyar la implantación y desarrollo de sistemas de gestión de calidad y prácticas de mejora continua. Con el Plan impulsa dicha Red.

Comunicación y Formación

Para que todos los integrantes de la Generalitat Valenciana puedan participar de forma activa, se necesita incidir en el cambio de cultura de la organización. Una nueva cultura orientada a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía y a reforzar el sentimiento de formar parte de la organización que quiere conseguir la mejora de la calidad de sus servicios. Así pues, la comunicación fluida y la formación son las dos herramientas que pueden posibilitar el cambio de cultura administrativa que demanda la ciudadanía.

Actuación Inspectoral

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

Con este proyecto se quiere garantizar la atención a todas las actuaciones que se establezcan cada año en el plan de inspección, así como aquellas otras que con carácter extraordinario se puedan proponer.

Concretamente, y con independencia de otros cometidos que se incluyan cada año en el plan de actuación, se coordinará el Plan de Control del Absentismo del personal de la Generalitat y se realizará el seguimiento y evaluación de otros planes.

Evaluaciones de Calidad

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

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

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

Acreditaciones, Premios y Reconocimientos

Reconocer y acreditar que la gestión de una unidad administrativa se ajusta a los requisitos de calidad que demandan los ciudadanos, es a la vez un instrumento de motivación, puesto que el reconocimiento anima a las personas no sólo a continuar con la labor desarrollada, sino también a superarse y progresar en la mejora de los servicios, pero también manifiesta que un departamento ha alcanzado un nivel de calidad que le distingue del resto y por ello se le reconoce expresamente mediante un documento específico. Por otra parte, aumentan la confianza de los ciudadanos

en los servicios públicos, puesto que dejan constancia de un nivel de calidad determinado.

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

Mecanismos de Participación y Seguimiento en los Proyectos

Hacer efectivos los proyectos que beneficien en la mejora de la calidad requiere del compromiso de toda la organización. La mejora de la calidad de los servicios no puede ser una función exclusiva de una unidad específica, sino que debe contar con todas y cada una de las personas que componen la unidad y con el impulso y apoyo necesario de los líderes o directivos. En la organización de la Generalitat se encuentran las Subsecretarías, que tienen encomendadas las funciones de llevar a cabo la inspección de todos los servicios de su ámbito y, también, la de proponer las reformas que se encaminen a mejorar y perfeccionar los servicios de las distintas unidades de la Conselleria, y preparar lo relativo a su organización y método de trabajo, con especial atención a los costes y rendimientos.

De este modo, todos los proyectos que se pongan en marcha en las Consellerias deben contar con la **participación y apoyo de las Subsecretarías**, a través de las unidades que coordinan las personas que forman parte de la Comisión Técnica para la Modernización y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos.

También, la Comisión interdepartamental CITEC constituye un punto de encuentro y participación de los órganos centrales de la Generalitat competentes en materias relacionadas con la calidad de los servicios, y de las subsecretarías, órganos horizontales de apoyo y de dirección de personal de las Consellerias. Por otra parte, la Generalitat creó en julio de 2013 una Comisión Interdepartamental para la Reforma de las Administraciones Públicas, CIRA-GVA, que tiene atribuidas entre otras funciones, las de asumir la planificación estratégica de las actuaciones en materia de Administración pública, por lo que también tiene un papel destacado en impulsar alguna de las actuaciones previstas en el plan estratégico.

Coordinación con Órganos de Inspección

La coordinación con las distintas unidades que ejercen una función inspectora en determinados sectores, como son el sanitario, educativo y el de servicios sociales, permite coordinar las diferentes actuaciones y, también, permite aprovechar las sinergias que pueden surgir de posibles actuaciones conjuntas, sobre todo las relacionadas con la mejora de la calidad de los servicios.

De este modo, a través de las reuniones de coordinación que tendrán lugar al menos anualmente, se establecerán acuerdos de colaboración que permitan compartir buenas prácticas y todo lo que beneficie a todas las organizaciones.

Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos

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

FIGURA 5: Objetivos estratégicos, actuaciones, indicadores y metas del Plan de Calidad e Inspección

OBJETIVOS	ACTUACIONES O PROYECTOS	INDICADORES	METAS
<p>1. Escuchar la voz del ciudadano: Identificar sus necesidades y expectativas y medir periódicamente su nivel de satisfacción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la regulación y la atención a las quejas, reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos. - Realizar estudios de percepción ciudadana. - Comunicación y rendición de cuentas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nueva normativa publicada. - Porcentaje de quejas, reclamaciones y sugerencias tramitadas de forma electrónica sobre el total. - Número de estudios realizados. - Porcentaje de informes y/o estudios publicados del total de realizados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nuevo marco normativo aprobado y en vigor (en sustitución de los Decretos 165/2006 y 62/2010) en 2014. - Poner a disposición del ciudadano una aplicación corporativa que potencie la presentación electrónica de sus quejas, reclamaciones y sugerencias (25% de solicitudes realizadas a través de esta aplicación en 2016). - Realizar dos estudios durante la vigencia del plan. - Publicación en la Web de la GVA del 100% de los estudios e informes realizados en su año de elaboración. - 100% de adecuación de los sistemas de información de la Generalitat al finalizar la vigencia del plan (2016)
<p>2. Promover la calidad y la excelencia en la gestión de los servicios públicos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Proyecto Cartas de Servicios: Revisión e implantación de Cartas de Servicios en la Generalitat. - Evaluar la calidad de los servicios públicos de la Generalitat. - Desarrollar un sistema de reconocimientos en la Generalitat (certificaciones de calidad y premios). - Impulsar la participación e implicación de las personas de la organización en la mejora continua de la calidad y en el desarrollo de sistemas de gestión de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de centros directivos (Direcciones Generales) con cartas de servicios aprobadas y publicadas. - Porcentaje de centros directivos (Direcciones Generales) con evaluaciones de calidad realizadas. - Normativa de desarrollo del sistema de certificaciones de calidad y premios publicada y en vigor. - Convocatoria de premios a la excelencia publicada y resuelta. - Porcentaje de participación departamental en el desarrollo de acciones o proyectos de mejora (impulsados a través de la Red de calidad y CITEC). 	<ul style="list-style-type: none"> - Lograr que el 35% de las direcciones generales de la Generalitat dispongan de, al menos, una carta de servicios al finalizar la vigencia del plan (en 2016). - Conseguir que el 20% de las direcciones generales de la Generalitat hayan realizado al menos una evaluación de calidad en su ámbito al finalizar la vigencia del plan (2016). - Sistema de certificación aprobado y operativo en 2015. - Primera convocatoria de premios a la excelencia resuelta (en 2016). - Alcanzar una participación del 100% de todos los departamentos de la Generalitat en actividades de mejora de la calidad de sus servicios (en el periodo 2014-2016).
<p>3. Impulsar las competencias y funciones de inspección general de los servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión del marco regulatorio de la competencia de inspección general de servicios y ejecución de planes anuales de actuación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nueva normativa publicada. - Porcentaje de ejecución de los planes anuales en materia de inspección. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nuevo marco normativo aprobado y en vigor (en sustitución del Decreto 236/1997) en 2014. - Lograr un porcentaje de ejecución anual superior al 90%.

Fuente: Plan Estratégico de Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat

2.5.4 PLAN DE REDISTRIBUCIÓN DE CARGAS DE TRABAJO (PLAN RCT)

La actual configuración de la Generalitat Valenciana sigue reflejando, en su mayor parte, una administración con una composición propia del período de construcción del ente autonómico. Por otro lado, la actual sociedad está muy condicionada por una constante expansión y desarrollo de las nuevas tecnologías de la información, cosa que influye notablemente en la gestión de la administración, en todas las actuaciones administrativas y, generalmente, en la propia “vida administrativa”, tanto de las organizaciones públicas como de empleados públicos.

Además, debe de añadirse las dificultades sobradamente conocidas de la crisis económica actual que exigen a las Administraciones Públicas ser exigentes a la hora de utilizar los recursos disponibles, conseguir los máximos resultados en el mínimo tiempo y con la justa inversión de gasto público. Así pues, es una responsabilidad y una exigencia el que las Administraciones Públicas, en este caso la Generalitat, prioricen y destinen los recursos disponibles a dar solución a las problemáticas sociales más urgentes, importantes y acuciantes, removiendo obstáculos que impidan lograr dichos objetivos y la consecución del interés general.

Como resultado de lo expuesto y dentro de la obligación que la Generalitat Valenciana tiene con la sociedad de garantizar una prestación de servicios regida por los principios de eficacia y eficiencia, es necesario el desarrollo del compromiso reflejado en el Plan RCT, para lograr que la Generalitat Valenciana sea más ágil, eficaz y eficiente, mejorando a la vez las condiciones de trabajo de los empleados públicos y la dignificación de su función.

La puesta en marcha del Plan RCT requiere el desarrollo de un análisis de las cargas de trabajo de todos los órganos o unidades y de todos los procedimientos y tareas asignados a los puestos de trabajo para, a continuación, **adoptar las medidas normativas necesarias para el desplazamiento de efectivos** de los órganos o unidades que estén sobredimensionadas a otras que requieran una menor dotación de medios humanos.

Análisis de las cargas de trabajo

A fin de poder determinar las cargas de trabajo existentes en los distintos órganos o unidades administrativas, se ha desarrollado una metodología de medición de cargas de trabajo, adaptable a todas las unidades y a todos los procedimientos y tareas asignadas a los puestos de trabajo, como instrumento para poder comparar y permitir tomar decisiones con respecto al equilibrio y estructura de las plantillas.

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

Distribución de efectivos

A fin de equilibrar los efectivos y cargas de trabajo existentes en las distintas unidades administrativas, y de acuerdo con los datos reflejados en la aplicación informática, por parte de las Subsecretarías o jefaturas de personal de órganos y

unidades o, en su caso, por la Secretaría Autonómica de Administración Pública, se adoptarán las medidas normativamente establecidas para redistribuir los efectivos en los órganos y unidades donde se requiera.

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

FIGURA 6: Objetivos estratégicos, actuaciones, indicadores y metas del Plan RCT

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

Fuente: Plan Estratégico de Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat

2.5.5 PLAN DE FORMACIÓN DEL PERSONAL. ESTRATEGIA 2014-2016

EL IVAP desde su creación en 1985, primero como organismo autónomo, y en la actualidad como Subdirección General de la Dirección General de Recursos Humanos, organiza cursos y actividades formativas de formación continua y de

formación especializada relacionadas con la adquisición de competencias que el personal de la Generalitat debe poseer para el desarrollo de sus funciones.

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

Para ello, se necesita previamente hacer un buen análisis de detección de necesidades formativas, tanto con el análisis de los puestos de trabajo como con el análisis de las personas que los ocupan.

Análisis de las necesidades formativas

Este análisis debe basarse en un modelo de conocimiento para todas las personas, asociando las acciones formativas necesarias para equilibrar las diferencias entre el perfil de conocimientos que el trabajador posee y el que se requiere en su puesto de trabajo.

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

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

Cada empleado público deberá contar con un Plan Individual de Formación (en adelante PIF) para que los empleados obtengan las capacidades relacionadas con las nuevas tareas y responsabilidades asignadas.

Cada empleado deberá realizar una autoevaluación sobre el perfil de conocimientos de su puesto de trabajo, que luego deberá contrastar con su superior directo. Como resultado de esta autoevaluación y de la entrevista con su superior se obtendrá, para cada persona, un PIF anual.

Este PIF contendrá:

- Acciones formativas, obligatorias, que se asignarán directamente por la organización por considerarlas estratégicas para cada unidad administrativa.
- Acciones formativas que se seleccionarán conjuntamente con los jefes en la entrevista de contraste de la autoevaluación (específicas).
- Una acción formativa elegida por el empleado entre el catálogo de cursos de carácter transversal.

- Una acción que contribuya a la motivación y a impulsar la mejora del clima laboral.

Además, a lo largo del año, este plan individual podrá ser incrementado con acciones formativas que no estuvieran previstas en un principio.

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

- Mejorar el ajuste persona/puesto.
- Identificar necesidades formativas individuales.
- Adaptar la oferta formativa a las necesidades identificadas.
- Invertir en formación adecuada.
- Mejorar la motivación de los empleados.

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

El Plan anual de Formación del IVAP

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

FIGURA 7: Objetivos estratégicos, actuaciones, indicadores y metas del Plan de Formación

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

Fuente: Plan Estratégico de Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat

2.5.6 LIDERAZGO, APROBACIÓN, DIRECCIÓN Y EVALUACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE INNOVACIÓN Y MEJORA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA GENERALITAT VALENCIANA 2014-2016

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

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

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

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

La dirección, coordinación y evaluación superior de todo el Plan Estratégico de Innovación y Mejora se asignó a la Conselleria de Hacienda y Administración Pública a través de su Secretaría Autonómica de Administración Pública, como órgano directivo que tiene reglamentariamente asignadas las competencias en materia de función pública, atención al ciudadano, calidad e inspección general de servicios, simplificación administrativa, administración electrónica y tecnologías de la información. Para tal finalidad, esta Secretaría, a través de su Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios, elaborará un informe de evaluación final que agrupará y contendrá información agregada de las evaluaciones que de los distintos planes se realicen con carácter anual, para su

presentación y aprobación por la CIRA y la CITEC, así como su posterior traslado al Consell.

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

2.6 LAS CARTAS DE SERVICIOS EN LA GENERALITAT VALENCIANA

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

A través de los sucesivos planes de modernización se han ejecutado diferentes proyectos específicamente dirigidos a ese fin, entre los que destaca el Proyecto Carta del Ciudadano cuyo soporte normativo quedó recogido en el Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Consell, norma que se modificó y revisó, en lo que hace referencia a las Cartas de Servicios, por el Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, que estableció y aprobó una nueva regulación.

Este decreto, impulsado por la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas y en el marco del Plan de Modernización e Innovación de la Administración Pública Valenciana, Gobernanza 2013, estableció y aprobó los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades de la Generalitat Valenciana. Entre los instrumentos que se regulan en el decreto, están las Cartas de Servicios que se configuran como un instrumento clave para mejorar el nivel de calidad de los servicios públicos a través de definir y difundir compromisos de calidad ante la ciudadanía (Generalitat Valenciana; http://www.gva.es/CartasWeb/es/cartas_servicio_v.html; 4/02/2014).

2.6.1 LA CARTA DEL CIUDADANO DE LA COMUNITAT VALENCIANA (Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Consell)

La Carta del Ciudadano de la Comunitat Valenciana nace como un complemento de los derechos que los ciudadanos ya tienen 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 una parte, una mayor transparencia al ofrecer compromisos de calidad en la gestión del servicio y, por otra, 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 la ciudadanía debe tener asegurada en sus relaciones con la Generalitat Valenciana.

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

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

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

- Se atenderán adecuadamente las necesidades de la ciudadanía 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 a los empleados destinados a esta función.
- Se fomentarán y ampliarán los canales para la participación de la ciudadanía en la elaboración, diseño y mejora de los actuales y futuros servicios.
- Se investigarán las necesidades y expectativas de la ciudadanía, para desarrollar nuevos servicios y mejorar los existentes.
- Se impulsará tanto el desarrollo como la consolidación de una cultura de servicio en la organización con el fin de ser excelentes en la atención dispensada.
- Se medirá el grado de satisfacción de la ciudadanía con relación a los servicios que se le ofrecen.
- Se facilitarán las vías para recoger y gestionar las quejas y sugerencias de la ciudadanía.
- Se informará detalladamente, utilizando todos los canales disponibles, de qué servicios puede recibir de la Generalitat, 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 Generalitat, de acuerdo con los principios marco recogidos en la Carta del Ciudadano. El grado de cumplimiento de los compromisos que cada órgano publique en su Carta de Servicio, será accesible a toda la ciudadanía.
- Se favorecerá que las personas más desfavorecidas de nuestra sociedad puedan acceder de manera igualitaria a los servicios prestados.

- Se ofrecerán todos los servicios atendiendo a normas que respeten el medio ambiente.

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

- Se simplificarán los procedimientos administrativos con el objetivo de hacerlos más accesibles, sencillos y eficientes; se eliminarán los trámites innecesarios y se mejorará la calidad y cantidad de los procedimientos existentes.
- Se hará uso 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.
- Se implantará la calidad como norma de funcionamiento interno de la organización, subordinando y adecuando la misma a la prestación de cada uno de sus servicios.
- Se funcionará de un modo equilibrado en todo el territorio, atendiendo a la diversidad de sus necesidades y características particulares.
- Se introducirán 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.
- Se formará permanentemente a 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.
- Se asesorará, ayudará y orientará a los ciudadanos en las actuaciones que tengan que emprender ante la Administración.
- Las Administraciones y diferentes departamentos de la Generalitat Valenciana se coordinarán, de modo que al ciudadano le resulte más fácil relacionarse con la Generalitat.

3. Una administración moderna, innovadora y exigente consigo misma, que se desarrollará con los siguientes compromisos:

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

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

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

2.6.2 LAS CARTAS DE SERVICIOS (Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell)

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

Conseguir que todas las Consellerias dispongan de Cartas de Servicios como medio para definir, difundir y comunicar los compromisos de calidad de los servicios que ofrece la Generalitat Valenciana, 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 exigieron una adaptación de la metodología de elaboración utilizada. La nueva metodología diseñada resulta más ágil y efectiva e introduce, como novedad, las Cartas de Servicios electrónicos.

Los compromisos de calidad incluidos en las Cartas exigen ajustar la prestación de los servicios a unos estándares de calidad definidos que quedan reflejados en las Cartas como objetivos a conseguir y, también, proporcionan información a los ciudadanos sobre las actividades prestadas, información que se actualiza y publicita a través del portal Web de la Generalitat, y de la página web correspondiente, ofreciendo a los ciudadanos, en un ejercicio de transparencia, la posibilidad de consultar y hacer un seguimiento de las mismas.

En resumen, 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 la ciudadanía, así como realizar un seguimiento del grado de cumplimiento de estos compromisos y comunicar los resultados.

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

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

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

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

Las Cartas de Servicios se redactarán de forma breve, clara y sencilla, con términos fáciles de comprender por el ciudadano, y tendrán el siguiente contenido mínimo:

- El título de la Carta de Servicios, mensaje general, común a todas las Cartas, y compromiso institucional expresado por el máximo responsable de la organización en la que se encuadre 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.
- La información general del órgano o unidad, donde se expresarán sus datos de identificación.
- La 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.
- Los 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 servirán para medir dichos compromisos. El grado de cumplimiento de los compromisos de calidad será medido y sus resultados serán accesibles para la ciudadanía.

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

La metodología actual se encuentra disponible a través de la página Web de la Generalitat Valenciana, y fue aprobada por la Dirección General de Modernización de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas mediante Resolución de fecha 20 de mayo de 2010.

Las Cartas de Servicios, y sus sucesivas modificaciones, serán propuestas por el titular del órgano del que emana el servicio, y se aprobarán por resolución de la Conselleria a la que esté adscrito dicho 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 de la Generalitat Valenciana. En cualquier caso, la aprobación de la Carta de Servicios se publicará en el DOCV.

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

Para complementar su publicación, y para una mayor difusión, el órgano concreto hará llegar a los ciudadanos el contenido de su Carta de Servicios a través de las acciones divulgativas que estime 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 cualquier caso, a través de la sede electrónica o página institucional de la Generalitat en Internet.

El órgano revisará el cumplimiento de los compromisos y los niveles de los estándares de servicio que establezca en su Carta de Servicios, para verificar su cumplimiento y detectar posibles desviaciones de los mismos, actuando en consecuencia para corregir las potenciales desviaciones, como instrumento de mejora continua de la administración.

Por otra parte, el 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. El informe lo remitirá en el primer trimestre del año a la dirección general competente en la materia.

La dirección general que se cita realizará el seguimiento global de las Cartas de Servicios a través de una unidad administrativa competente, y dictará las instrucciones convenientes para su adecuada gestión y coordinación.

Cuando se considere necesario, y como mínimo cada cuatro años contados a partir de su aprobación, se procederá a la revisión de las Cartas de Servicios y, si es caso, el rediseño de las mismas, ya sea como consecuencia de los análisis de los informes anuales, o cuando se hayan producido variaciones de 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 de los ciudadanos, hayan quedado desfasados los compromisos adquiridos o se produzcan otras circunstancias de la misma naturaleza.

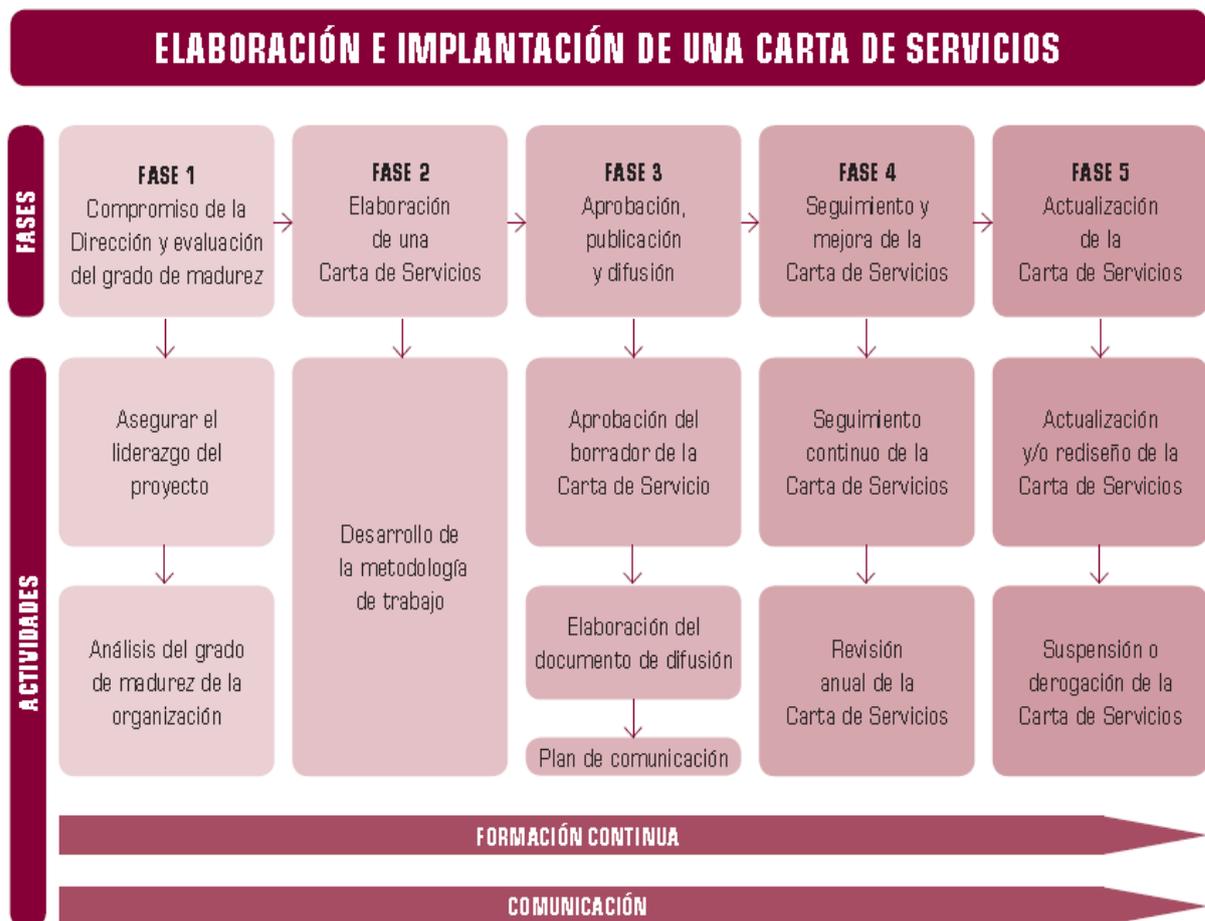
Las Cartas de Servicios podrán suspenderse en su vigencia, total o parcialmente, cuando existan razones excepcionales que afecten temporalmente al funcionamiento del servicio, efectuándose la suspensión, previo informe de la dirección general competente en esta materia, mediante acto administrativo del órgano que acordó su aprobación, en la que se especificarán las características y el período de suspensión, debiendo ser publicada en el DOCV.

Las Cartas de Servicios dejarán de producir efectos cuando desaparezcan las causas que motivaron su aprobación, pero siempre que se declare de forma expresa tal circunstancia por el órgano que la aprobó, y previo informe de la dirección general competente en la materia.

2.6.3 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN Y GESTIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS EN LA GENERALITAT VALENCIANA

Conforme con la Resolución de 20 de mayo de 2010 de la Dirección General de Modernización de la Conselleria de Justicia y Administración Pública, el esquema global para el desarrollo de un proyecto de elaboración e implantación de una Carta de Servicios se estructura en las siguientes fases:

FIGURA 8: Fases de la elaboración e implantación de una Carta de Servicios



Fuente: Metodología para la elaboración de Cartas de Servicio (Generalitat Valenciana)

Fase 1. Formalización del compromiso de la dirección de la organización y evaluación inicial de su grado de madurez

La finalidad es asegurar el éxito del proyecto desde la fase inicial a través del compromiso de la Dirección del órgano responsable de la Carta de Servicios, y del conocimiento del grado de madurez de la organización definiendo y anticipando el nivel del compromiso que se quiere alcanzar en la Carta de Servicios.

Para conseguir una buena elaboración de una Carta de Servicios, así como obtener los resultados deseados y que estos sean sostenibles en el tiempo, antes de iniciar la elaboración será necesario:

1. Asegurar el liderazgo de la Dirección del órgano que presta los servicios, así como alcanzar el compromiso de la organización en la elaboración de la Carta de Servicios.
2. Estudiar el estado del órgano en materia de gestión de calidad para anticiparse al grado o nivel de compromisos que la organización responsable de elaborar la carta pueda establecer, evitando así generar falsas expectativas.

FIGURA 9: Esquema global para la Fase 1



Fuente: Metodología para la elaboración de Cartas de Servicio (Generalitat Valenciana)

Fase 2. Elaboración de una Carta de Servicios

La finalidad es implantar un sistema de mejora de los servicios basado en el establecimiento de unos compromisos de calidad, que se recogen en la Carta de Servicios del órgano correspondiente, que tengan en cuenta la percepción de los usuarios y la gestión del servicio.

Como segunda finalidad, la elaboración de la Carta ayudará a identificar en la organización los servicios prestados, las funciones, los canales de acceso al ciudadano, y demás información relacionada con la prestación de los servicios.

La metodología para la elaboración de Cartas de Servicios se organiza en base a sesiones de trabajo del grupo encargado de la elaboración e implantación de la Carta de Servicios.

La dinámica de trabajo será la siguiente:

- Reuniones monitorizadas por un facilitador.
- Impartición de formación en todas las reuniones.
- Reuniones participativas.
- Duración estimada: 4 horas como máximo.

En cada una de estas sesiones de trabajo se desarrollaran las actividades necesarias para elaborar el borrador de Carta de Servicios, así como un plan de trabajo para la mejora de los servicios prestados.

FIGURA 10: Esquema global para la Fase 2

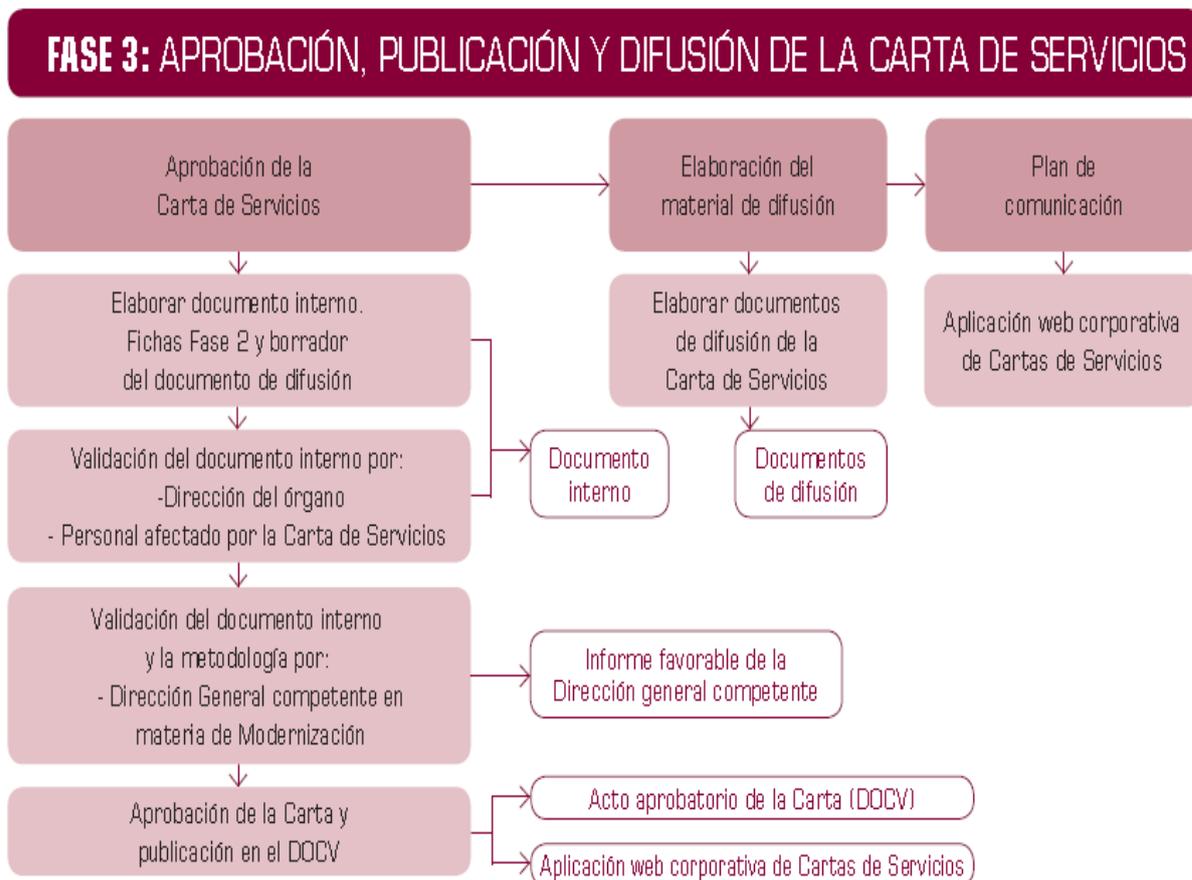


Fuente: Metodología para la elaboración de Cartas de Servicio (Generalitat Valenciana)

Fase 3. Aprobación, publicación y difusión

La finalidad es aprobar y dar a conocer los compromisos y estándares de calidad de los servicios, tanto al nivel interno como al nivel externo.

FIGURA 11: Esquema global Fase 3



Fuente: Metodología para la elaboración de Cartas de Servicio (Generalitat Valenciana)

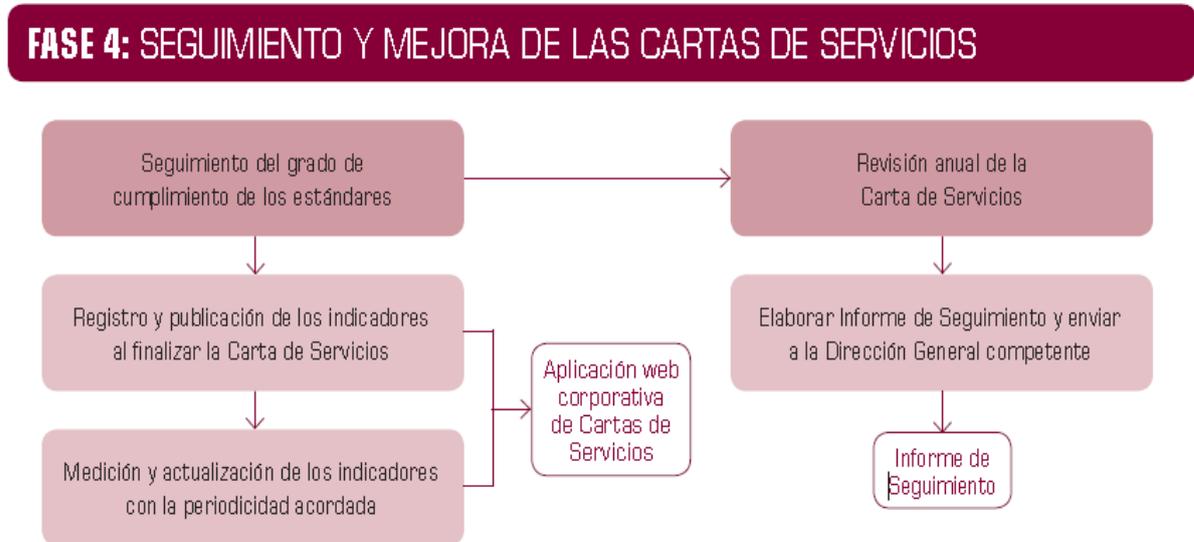
Fase 4. Seguimiento y mejora de las Cartas de Servicios

La finalidad es la implantación de una metodología de mejora continua para el seguimiento de los compromisos y estándares de calidad de los servicios que incremente progresivamente el nivel de satisfacción de los ciudadanos usuarios respecto a los servicios, basándose en datos objetivos y resultados cuantitativos.

Las Cartas de Servicios deben ser un instrumento para la mejora continua de la prestación de los servicios ofertados. La mejora debe ser un proceso continuo que se establezca mediante dos acciones:

- 1) El seguimiento del grado de cumplimiento de los estándares establecidos.
- 2) La revisión anual del contenido de la Carta de Servicios y grado de adecuación.

FIGURA 12: Esquema global Fase 4

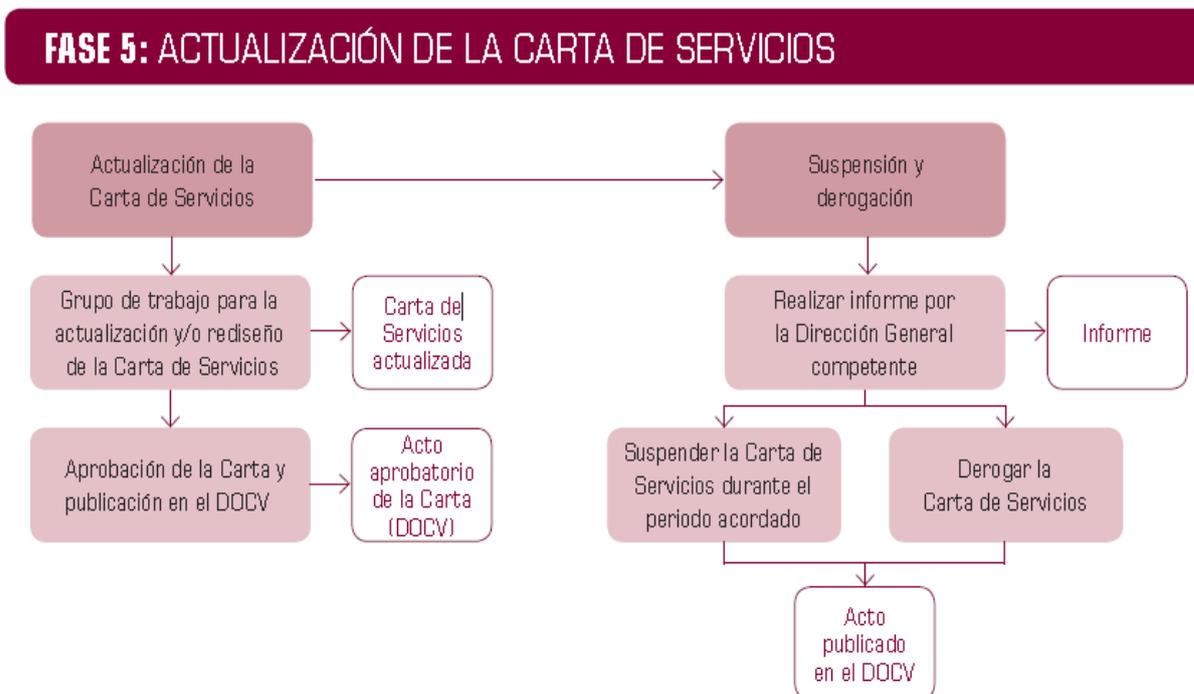


Fuente: Metodología para la elaboración de Cartas de Servicio (Generalitat Valenciana)

Fase 5. Actualización de las Cartas de Servicios

Su finalidad es asegurar la revisión y actualización del contenido de la Carta de Servicios, puesto que debe ser un documento vivo que evolucione junto a la organización y a la sociedad, y como consecuencia del proceso de mejora continua.

FIGURA 13: Esquema global Fase 5



Fuente: Metodología para la elaboración de Cartas de Servicio (Generalitat Valenciana)

En resumen, en este capítulo 2 se ha descrito el marco normativo en el que se desarrolla la actividad de la Generalitat Valenciana: su estructura organizativa, sus servicios y las oficinas PROP; los recursos humanos, el régimen retributivo y el presupuesto; las nuevas tecnologías; el plan estratégico de innovación y mejora de la administración valenciana para el período 2014-2016, y los distintos planes que lo integran. Por último, también se ha descrito el marco normativo relativo a la elaboración de Cartas de Servicios en la Generalitat Valenciana, así como otros instrumentos generales para la modernización y mejora de la calidad de los servicios.

CAPÍTULO 3

INDICE CAPÍTULO 3

CAPÍTULO 3. SITUACIÓN ACTUAL

3.1 Introducción

3.2 Servicios que se prestan al ciudadano a partir del proyecto PROP

3.2.1 Canal presencial

3.2.2 Canal telefónico

3.2.3 Canal Internet

3.2.4 Guía PROP

3.3 Unidades administrativas de la Oficina PROP I

3.4 Organización y funcionamiento de la Oficina PROP I

3.5 El Director de la Oficina PROP I

3.6 El Negociado de Atención al Ciudadano

3.7 Estadísticas de acceso e indicadores de calidad de la Oficina PROP I

3.8 Antecedentes de Cartas de Servicios de Oficinas PROP de la Generalitat Valenciana

CAPÍTULO 3. SITUACIÓN ACTUAL

3.1 INTRODUCCIÓN

En este capítulo se va a describir la organización y funcionamiento en la actualidad de la Oficina PROP I de Valencia, cuales son las unidades administrativas que la integran y cómo se distribuyen y organizan. En concreto, en este capítulo se detallará la situación actual de la atención al ciudadano en la Oficina PROP I y los servicios que se ofrecen a los ciudadanos por los distintos canales de atención que se instauraron a raíz del proyecto PROP. Se analizará en detalle las actuales funciones del Director de la Oficina PROP I y del Negociado de Atención al Ciudadano dependiente del mismo. Por último, se analizarán también los resultados de la situación actual mediante estadísticas e indicadores de calidad y los antecedentes de dos cartas de servicio publicadas relativas a las oficinas PROP.

3.2 SERVICIOS QUE SE PRESTAN AL CIUDADANO A PARTIR DEL PROYECTO PROP

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

3.2.1 CANAL PRESENCIAL

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

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

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

- Valencia: C/ Gregorio Gea, 27 (PROP I).

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

Las oficinas PROP prestan los servicios siguientes:

- Facilitan a los ciudadanos información general sobre cualquier trámite o procedimiento que pueda o tenga que realizarse ante la administración de la Generalitat, así como sobre las ofertas de empleo público.
- Facilitan de forma gratuita los impresos oficiales para iniciar o realizar trámites o procedimientos de manera que estos puedan completarse en una sola visita.
- Información sobre el estado de tramitación de los expedientes relacionados con subvenciones de planes de vivienda, tarjetas de transporte, ayudas a las amas de casa para la atención de ancianos, cálculo del impuesto de transmisiones de vehículos.
- Información sobre la organización, competencias, dirección, teléfono, fax y correo electrónico de las unidades administrativas de la Generalitat, así como de los horarios de atención y registro de documentos.
- Organizan, a través de un sistema informatizado, la asignación de turnos de atención minimizando el tiempo de espera y garantizando el direccionamiento correcto de los ciudadanos a cualquiera de las unidades administrativas autonómicas y, si es el caso, municipales, que se encuentren ubicadas en la oficina.
- Facilitan a los ciudadanos, a través del registro instalado en la propia oficina, la presentación y registro de documentos dirigidos a la Generalitat, a la Administración del Estado o al Ayuntamiento.
- Consulta del Diario Oficial de la Comunitat Valenciana (DOCV).
- Suscripción al Servicio de Alertas.

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

FIGURA 14: Relación de Oficinas PROP en la Comunidad Valenciana (citada en pág.138)

RELACIÓ D'OFICINES PROP



Comunitat Valenciana

VALÈNCIA

01. València (PROP I)	C. Gregori Gea, 27 - 46009
02. València (Miquelet)	C. Sant Calze, 2 - 46001
03. València (PROP II)	C. Gregori Gea, 14 - 46009
04. València (CA9o-T1)	C. Castán Tobeñas, 77 - 46018
05. València (CA9o-T4)	C. Castán Tobeñas, 77 - 46018
06. Ontinyent	C. Mayans, 19 - 46870
07. Sagunt-Port	Pl. Ramón de la Sota, s/n - 46520
08. Requena	Pl. Consistorial, 2 - 46340
09. Safor (Gandía)	Avda. República Argentina, 28 - 46700
10. Sagunt	Camí Reial, 65-67 - 46500
10. Xàtiva	Albereda Jaume I, 35 - 46800
11. Alzira	Pl. Casassús, 1 - 46600

ALACANT

13. Alacant (Churruca)	C. Churruca, 29 - 03003
14. Alacant (Rambla)	Rambla Méndez Núñez, 41 - 03001
15. Benidorm	Foietes - Colonia de Madrid, Avda. Beniardá, 61 - 03500
16. Benidorm (Loix)	Rincón de Loix, Avda. Juan Fuster Zaragoza, 3 - 03503
17. Elx/Elche	Pl. de la Mercè, 5 - 03202
18. Orihuela	C. López Pozas, s/n - 03300
19. Torrevieja	C. Germans Bazán, 6, Baix - 03181
20. Elda	Pl. Constitució, 1 - 03600

CASTELLÓ

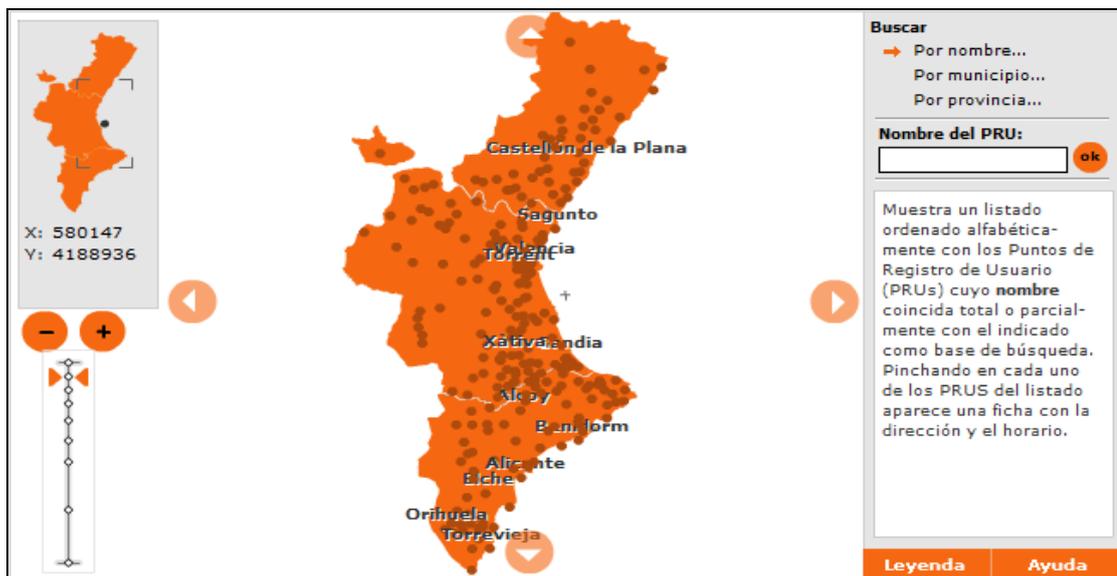
21. Castelló (Germans Bou)	Avda. Germans Bou, 47 - 12003
22. Castelló (Mar)	Avda. del Mar, 16 - 12003
23. Castelló (Major)	C. Major, 76 - 12001
24. Vila-real	C. Josep Ramón Batalla, 38 - 12540
25. Vinaròs	Plaça de Jovellar, 2 - 12500
26. Segorbe	Pl. del Almudín, 1 - 12400

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

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

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

FIGURA 15: Buscador de oficinas para solicitar la firma electrónica.



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

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

FIGURA 16: Oficinas de información especializada

▶ Centros de información para la Mujer (INFODONA)	▶ Centros de Inmigrantes (AMICS)
▶ Centros de la Juventud	▶ Centros de la Mujer 24 horas
▶ Centros del SERVEF de empleo	▶ Centros de turismo para la cualificación profesional (CDT)
▶ Oficinas IVAJ.GVA JOVE	▶ Centros del SERVEF de formación
▶ Oficinas Comarcales de Medio Ambiente (OCMA)	▶ Oficinas Comarcales de Agricultura, Pesca y Alimentación (OCAPA)
▶ Oficinas de atención víctimas del delito	▶ Oficinas Comarcales de Rehabilitación de Edificios (OCRE)
▶ Parques Naturales de la C.V.	▶ Oficinas liquidadoras
	▶ Tourist - Info

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

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

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

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

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

Los puntos PROP prestan los siguientes servicios:

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

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

3.2.2 CANAL TELEFÓNICO

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

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

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

El servicio 012 tiene como objetivos:

- Facilitar información sobre cualquier trámite o servicio que pueda o tenga que tramitarse ante la administración de la Generalitat, como también sobre las ofertas de empleo público.
- Ofrecer información sobre el estado de tramitación de expedientes de vivienda, tarjetas de transporte, ayudas por la atención de ancianos desde el ámbito familiar, cálculo del impuesto de transmisiones de vehículos, o información de instaladores autorizados por Industria.
- Transferir llamadas de los ciudadanos a cualquiera de las personas de la organización.
- La información que se facilite telefónicamente se puede remitir de forma gratuita, por medio del correo postal o electrónico.

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

La información obtenida en este servicio tiene carácter meramente informativo, y por ello no originará derechos ni expectativas, ni se vinculará con el procedimiento a que se refiere, la tramitación del cual se sujetará siempre a la normativa.

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

3.2.3 CANAL INTERNET

Área personal

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

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

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

Consulta al 012

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

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

Información de tramitación telemática

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

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

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

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

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

Adicionalmente podrá también acceder a las siguientes áreas:

- Legislación.
- Registro de representantes.

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

FIGURA 17: Buscador de servicios on-line

Suscripción a novedades ✉ Asesoramiento 012 Buzón de Sugerencias 📬

Buscar

Plazo de presentación abierto
 Servicios que necesitan certificado digital
 Servicios que se pueden tramitar sin certificado
 Solamente servicios que permiten representación

DESTACAMOS

Recibo de Nomina GV
Certificado de IRPF
Simulación de tramitación
Cita Previa Sanidad

CIUDADANOS **EMPRESAS** **ADMINISTRACIÓN**

- ▶ Ayudas, becas y subvenciones
- ▶ Economía y Hacienda
- ▶ Vivienda y urbanismo
- ▶ Justicia
- ▶ Salud
- ▶ Turismo y ocio

- ▶ Colectivos y Servicios sociales
- ▶ Educación y formación
- ▶ Infraestructuras y transportes
- ▶ Medio ambiente
- ▶ Seguridad ciudadana

- ▶ Cultura
- ▶ Deportes
- ▶ Investigación y tecnología
- ▶ Empleo
- ▶ Sociedad y consumo

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

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

Suscripciones

Suscripción al Boletín de Novedades:

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

FIGURA 18: Suscripción al boletín de novedades

Bienvenido al servicio de envío de Boletines de Novedades de la Generalitat

Desde esta pantalla puedes suscribirte a los servicios de novedades que más te interesen, para ello sólo tienes que seleccionar los temas en los que estés más interesado y el idioma en el que deseas recibir la información. A partir de ese momento la Generalitat te mantendrá informado de las últimas novedades mediante el envío diario de un correo electrónico.

La información marcada con * es obligatoria

Novedades de empleo público: Castellano

Novedades de trámites y servicios: Castellano

Nombre:

Correo electrónico*:



Escriba lo que ve en la imagen:

Si por el contrario, ya estás suscrito y lo que deseas es consultar los temas a los que estás suscrito o darte de baja de dicho servicio, puedes hacerlo en los siguientes enlaces:

[Consulta de los temas suscritos en el Boletín de Novedades](#)

[Baja del Boletín de Novedades.](#)

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

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

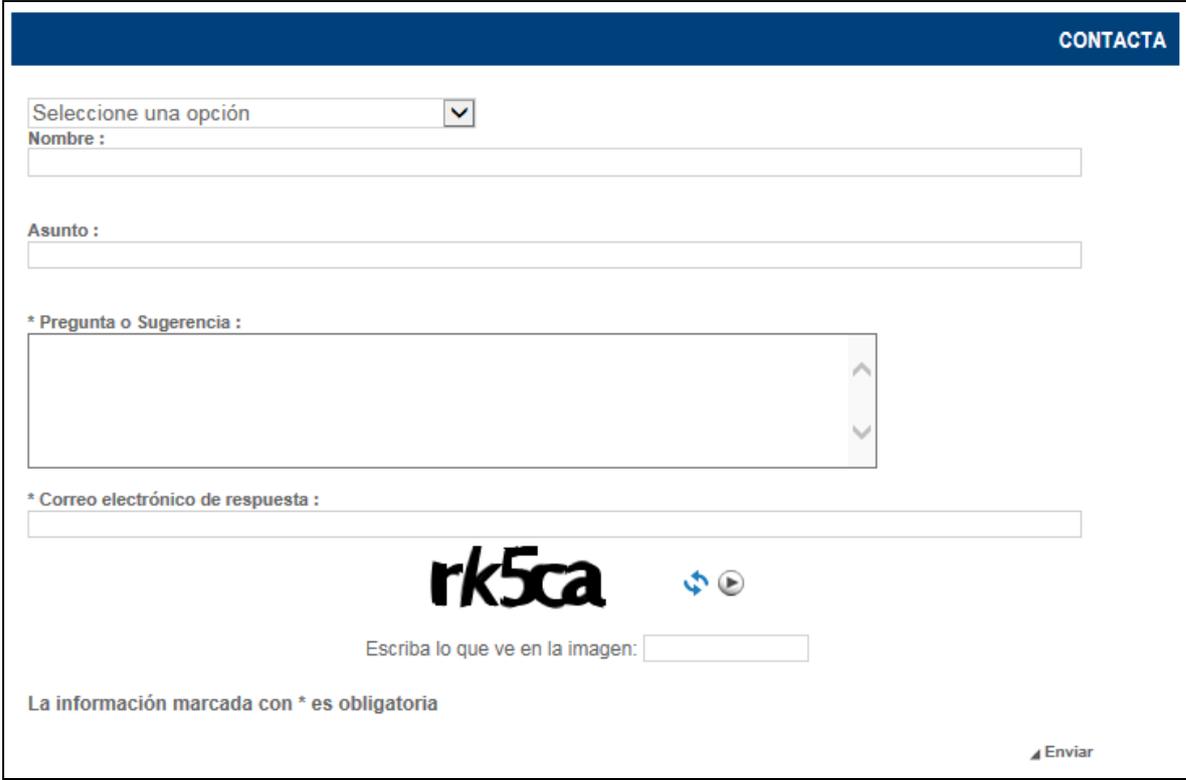
Suscripción al Servicio de Alertas:

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

Envío de preguntas y sugerencias

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

FIGURA 19: Envío de preguntas y sugerencias.



El formulario de contacto se encuentra en una página con un encabezado azul que dice "CONTACTA". El formulario incluye los siguientes campos:

- Un menú desplegable con el texto "Seleccione una opción" y un icono de flecha hacia abajo.
- Un campo de texto etiquetado "Nombre :".
- Un campo de texto etiquetado "Asunto :".
- Un campo de texto grande etiquetado "* Pregunta o Sugerencia :", con flechas de desplazamiento vertical a la derecha.
- Un campo de texto etiquetado "* Correo electrónico de respuesta :".

Debajo de los campos, hay un logo "rk5ca" con un icono de redes sociales. A continuación, se pide al usuario que escriba lo que ve en la imagen, con un campo de texto. En la parte inferior izquierda, se indica "La información marcada con * es obligatoria". En la parte inferior derecha, hay un botón "Enviar" con un icono de avión.

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

3.2.4 GUÍA PROP

Guía PROP

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

La Guía PROP Electrónica presta los siguientes servicios:

- Facilita información general sobre más de 2.000 trámites que se pueden realizar y los distintos servicios que la Generalitat ofrece, especificando toda aquella información necesaria para iniciar su tramitación: plazos, documentación, lugar de presentación, normativa, etc.
- Facilita información sobre las ofertas y convocatorias de empleo público de la Generalitat, administraciones locales y universidades de la Comunidad Valenciana, Administración del Estado, otras comunidades autónomas y la Unión Europea.

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

Guía de Administraciones locales

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

Guía de órganos judiciales de la Comunidad Valenciana

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

Directorio de la Generalitat

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

3.3 UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA OFICINA PROP I

La Oficina PROP I de la Generalitat Valenciana alberga distintos servicios territoriales pertenecientes a distintas Consellerias, un Negociado de Atención al Ciudadano y una Dirección del edificio que la gestiona, dependiendo estos dos últimos órganos de la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios.

Así pues, la Oficina PROP I, como sistema de información, se ubica en la planta baja del edificio conjuntamente con los distintos servicios territoriales que, aunque distintos del sistema PROP, están ubicados en el edificio administrativo y también comparten las funciones de información administrativa y registro de documentos.

Los servicios y unidades son los que a continuación se relacionan:

De la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, bajo la dependencia de la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios:

- El Director de la Oficina PROP I
- El Negociado de Atención al Ciudadano

De la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio:

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

De la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo:

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

De la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural:

- La Dirección Territorial de Agricultura, Pesca, Alimentación y Agua
- El Servicio Territorial de Medio Ambiente

3.4 ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA PROP I

La Oficina PROP I se encuentra ubicada en la C/ Gregorio Gea, 27, de Valencia. Fue el primer edificio administrativo PROP que instauró la Generalitat Valenciana. En su momento fue catalogado por la prensa local como un “edificio inteligente” destinado a satisfacer a los ciudadanos en sus trámites con la administración.

El edificio se diseñó acorde a las necesidades de los ciudadanos, facilitando la accesibilidad, la localización, señalización y supresión de las barreras arquitectónicas. De este modo ya en la calle existe un cartel de señalización en el que se detallan los servicios del edificio y también nada más entrar al edificio existe un directorio que indica la misma información.

FIGURA 20: Oficina PROP I en C/ Gregorio Gea, 27



Fuente: http://4.bp.blogspot.com/-pOMXVwiE480/UdIBMDu5J_I/AAAAAAAAAF0/DOaKTNK35DU/s600/PROP_Gregorio_Gea_d.JPG

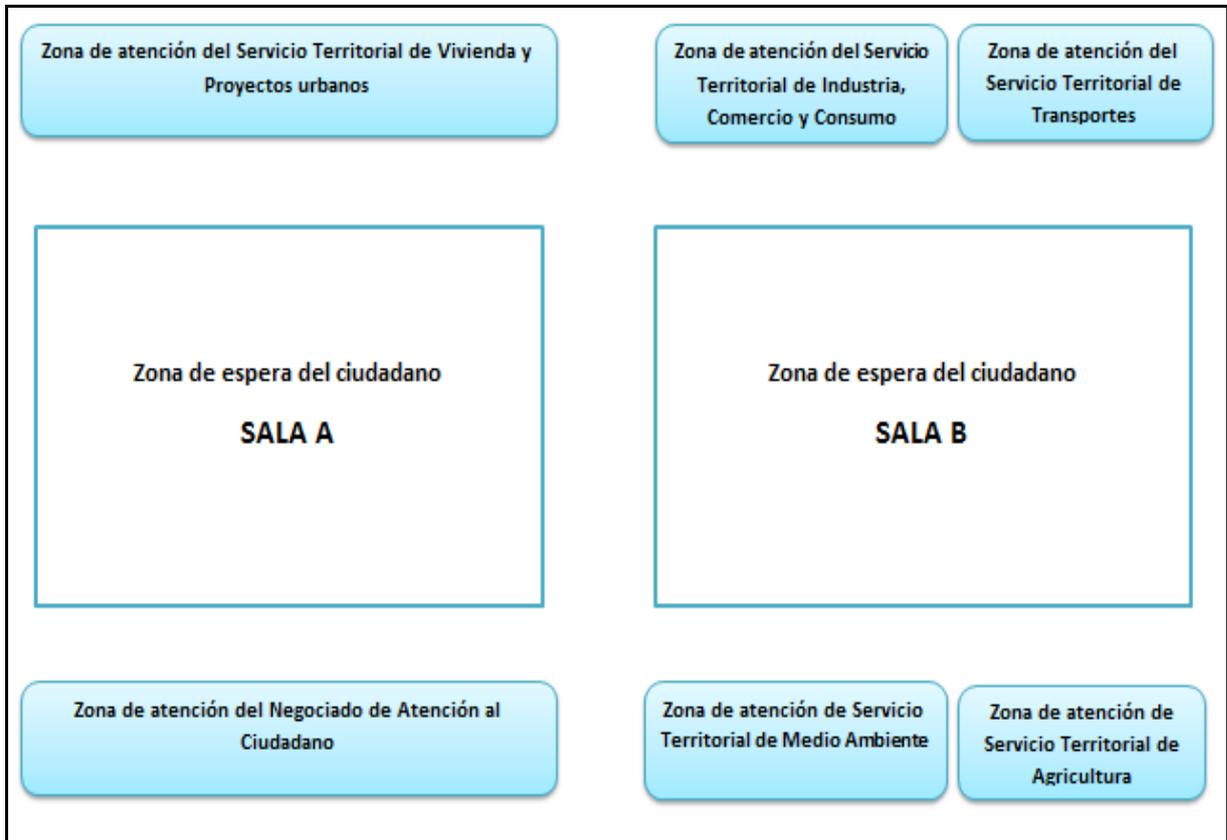
FIGURA 21: Mostrador y directorio en la entrada a la oficina



Fuente: <http://www.accv.es/images/boletin/bou-2-200.jpg>

Prácticamente toda la atención al ciudadano del edificio se centraliza en la planta baja, un gran espacio diáfano en el que se distinguen dos grandes zonas, la zona A y la zona B. Ambas con una zona central de espera para el ciudadano con una gran pantalla informativa en la que por el sistema de turnos SIGE se va llamando a los ciudadanos a las mesas de atención que envuelven toda la sala.

FIGURA 22: Distribución planta baja Oficina PROP I



Fuente: Elaboración propia

Los ciudadanos disponen de espacios para rellenar sus documentos, dos fotocopiadoras a su servicio previo pago y un cajero automático en el que poder realizar sus pagos a la administración.

Respecto a los servicios que se ofrecen al ciudadano, existen diferencias significativas en la organización y funcionamiento de las distintas unidades administrativas, aspecto este importante para analizar la situación actual que se pretende mejorar. Para detallar estas diferencias se analiza por separado cada unidad administrativa:

El Servicio Territorial de Vivienda y Proyectos Urbanos

Está ubicado en la segunda planta del edificio, teniendo servicio de información administrativa en la planta baja en la Sala A (zona izquierda). No dispone de registro de documentos por lo que estas funciones las desarrolla el Negociado de Atención al Ciudadano ubicado en la misma Sala A.

El Servicio Territorial de Urbanismo

Está ubicado en la segunda planta del edificio y no dispone de servicio de información administrativa ni de registro de documentos en planta baja, tareas que son asumidas por el Negociado de Atención al Ciudadano.

El Servicio Territorial de Carreteras

Está ubicado en la tercera planta del edificio y no dispone de servicio de información administrativa ni de registro de documentos en planta baja, tareas que también son asumidas por el Negociado de Atención al Ciudadano.

El Servicio Territorial de Transportes

Está ubicado en la tercera planta del edificio y dispone de servicio de información administrativa y registro de documentos en la sala B (zona derecha), aunque en ocasiones, y ante la afluencia masiva de ciudadanos, también asume sus funciones el Negociado de Atención al Ciudadano.

El Servicio Territorial de Medio Ambiente

Está ubicado en la quinta planta del edificio y dispone de servicio de información administrativa en la sala B de la planta baja pero sólo para la información de refugios y acampadas, y un par de mesas para la tramitación y obtención de licencias de caza y pesca. No dispone de registro de documentos de entrada en planta baja, tarea que también asume el Negociado de Atención al Ciudadano.

El Servicio Territorial de Industria

Está ubicado en la primera planta del edificio y dispone de servicio de información administrativa y de registro de documentos en la sala B (zona derecha), aunque en ocasiones, y ante la afluencia masiva de ciudadanos, también asume sus funciones el Negociado de Atención al Ciudadano.

El Servicio Territorial de Energía

Está ubicado en la primera planta del edificio y dispone de servicio de información administrativa y registro de documentos en la sala B (zona derecha) que es ofrecido por el Servicio Territorial de Industria, por pertenecer ambos servicios a la misma Conselleria.

El Servicio Territorial de Comercio y Consumo

Está ubicado en la primera planta del edificio y dispone de servicio de información administrativa y registro de documentos en la sala B (zona derecha) que es ofrecido por el Servicio Territorial de Industria, por pertenecer ambos servicios a la misma Conselleria.

La Dirección Territorial de Agricultura, Pesca, Alimentación y Agua

Está ubicada en la cuarta planta del edificio y no dispone de servicio de información administrativa y registro de documentos en planta baja, solamente una mesa de atención en la sala B (zona derecha) para lo que concierne a la información de pesca marítima. El registro de documentos es derivado al Negociado de Atención al Ciudadano.

El Negociado de Atención al Ciudadano

Está ubicado en la planta baja del edificio, en la sala A (zona izquierda) y entre sus principales funciones se encuentra el facilitar la información sobre los servicios y procedimientos de la Generalitat, registrar todo tipo de escritos dirigidos a cualquier administración pública y emitir la firma electrónica a los ciudadanos.

El Director del Edificio

Está ubicado en la primera planta del edificio y es el órgano unipersonal que tiene asignada la dirección del Oficina PROP I (en c/ Gregorio Gea, 27) y la de la Oficina PROP II (en c/ Gregorio Gea, 14). Depende orgánicamente de la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios y, siguiendo sus instrucciones, en la actualidad se encarga de la gestión del mantenimiento de los equipos, instalaciones y servicios comunes de ambos edificios, así como de la dirección del personal que tiene adscrito, un auxiliar de gestión y el personal del Negociado de Atención al Ciudadano.

3.5 EL DIRECTOR DE LA OFICINA PROP I

Desde la inauguración de la Oficina PROP I en el año 1996 hasta la actualidad la gerencia de este edificio ha ido evolucionando de no existir a la actual de un Director y de un auxiliar de gestión de apoyo. En sus inicios el edificio era gestionado directamente por el Área de Atención al Ciudadano (la actual Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios), más tarde esta gestión, o más bien la gestión del mantenimiento, fue traspasada a la figura de Director del edificio. Continuando en su evolución se le asignó un auxiliar de gestión para que le asistiese en las tareas administrativas y de archivo. En la actualidad esta configuración ha sufrido pocos cambios pues las decisiones importantes son decididas en la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios, donde se toman pocas decisiones que afecten a los procedimientos o su calidad ni respecto a los servicios que funcionan en el edificio y que lo hacen de modo independiente.

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

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

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

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

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

En resumen, el proyecto PROP consiguió reunir en una sola ubicación a distintos Servicios Territoriales lo que ha conllevado una serie de ventajas como han sido la utilización por los Servicios de las mismas instalaciones y servicios (como seguridad, fotocopiadoras, archivos, etc.), facilidad de comunicación entre los Servicios, comodidad para los ciudadanos que realizan un solo desplazamiento para distintos trámites, etc. Ha faltado ahondar más en el proyecto en cuanto a la organización y funcionamiento de la oficina PROP, alcanzar una gerencia autónoma y única de la oficina, y conseguir unos estándares de calidad para la misma. Todo esto se podría abordar ahora gracias al Plan estratégico de innovación y mejora de la administración de la Generalitat Valenciana 2014-2016 y al impulso con el que cuenta por parte de las diferentes Subsecretarías de las Consellerias.

3.6 EL NEGOCIADO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Negociado de Atención al Ciudadano existe desde los inicios del edificio PROP, incluso antes de la creación del puesto de Director del edificio. En principio era el Jefe del Negociado quien realizaba las gestiones de gerencia bajo la supervisión constante del Área de Atención al Ciudadano, pues al ser la primera oficina PROP puesta en funcionamiento se seguía muy de cerca su trayectoria para solucionar cualquier problema que pudiera surgir y que el proyecto PROP funcionara de acuerdo con los planes de la Dirección General de Modernización.

Este Negociado fue desde el primer momento un nexo de unión entre los distintos Servicios Territoriales que se instalaron en el edificio hasta el punto de que algunas de las personas del Negociado fueron cedidas por estos servicios. De esta manera, el Negociado de Atención al Ciudadano suplió desde un primer momento a los registros de algunos Servicios Territoriales, mientras que con otros servicios les ayudaba y complementaba en los trámites más sencillos y rápidos, es decir, en los trámites que no precisaban de una información específica del respectivo servicio territorial.

Esta configuración ha seguido hasta el momento actual, con el añadido de que el Negociado también paso a ocuparse de la prestación de información general al desaparecer (a raíz de la crisis económica) la empresa privada que se ocupaba de esta información y de los mostradores de recepción de la entrada.

Con el tiempo y con la incursión de las nuevas tecnologías, también se formó al personal del Negociado como OPRU (Operador de Punto de Registro de Usuario), para que de este modo se pudiera realizar en la Oficina PROP I la firma o certificado digital de usuario o entidad jurídica.

Así pues, en la actualidad el Negociado de Atención al Ciudadano realiza las siguientes funciones:

- Registro de entrada presencial de todo tipo de escritos dirigidos a cualquier administración pública del Estado (como órganos de la Generalitat Valenciana, Ayuntamientos, órganos de la Administración General del Estado (AGE), órganos de cualquier comunidad autónoma). Todo ello de acuerdo con el artículo 38.4 de la Ley 30/92 de Procedimiento Administrativo, lo que conlleva el posterior envío de dicha documentación a su destino que suele realizarse generalmente al día siguiente de su recepción.
- Información general sobre los servicios y procedimientos de la Generalitat Valenciana. Mediante la aplicación GUC (Gestor Único de Contenidos) se puede informar de las unidades administrativas (dirección, teléfono, funciones, jefatura...) y de los procedimientos (requisitos, documentación, instancias, tasas...). Todo esta información se facilita impresa siempre que no sea muy voluminosa, en cuyo caso se envía por correo electrónico.
- Información y seguimiento de las ofertas de empleo público de todo el Estado. Búsquedas de convocatorias según titulación, descripción, provincia, etc., y con enlace a las bases y apertura de plazo.

- Información orientativa sobre los servicios y procedimientos de otras administraciones públicas a los que se accede a través de la respectiva página web.
- Punto de Registro de Usuario (PRU) para la emisión del certificado digital o firma electrónica. La solicitud del certificado digital es presencial y el solicitante deberá identificarse mediante su DNI, NIE o pasaporte español. Se tramita tanto el certificado digital de ciudadano como el de entidad.
- Registro de quejas y sugerencias, tanto de la propia oficina como de otra entidad, y envío al órgano competente para su contestación.

El personal con que cuenta el Negociado de Atención al Ciudadano en la planta baja (en atención directa al ciudadano) es el siguiente:

- 1 Jefe de Negociado
- 2 administrativos
- 4 auxiliares de gestión

Este personal atiende a los ciudadanos a través del SIGE en cuatro servicios distintos:

- 1) Registro general
- 2) Registro rápido (un servicio que facilita la presentación de escritos o comunicaciones que no requieran compulsa)
- 3) Firma electrónica (facilitando el certificado digital de usuario y de entidad)
- 4) Información general

Por otra parte, el personal con que cuenta el Negociado de Atención al Ciudadano en el semisótano del edificio es el siguiente:

- 1 administrativo, que se encarga del pre-registro de la documentación que va dirigida a las unidades administrativas del edificio y que realiza el oficio de remisión de los escritos dirigidos a otras administraciones públicas.
- 1 auxiliar de gestión (cedido por la Dirección Territorial de Agricultura), que se encarga del registro de los escritos dirigidos a otras administraciones públicas
- 1 subalterno, encargado de la estafeta de correos del edificio.

3.7 ESTADÍSTICAS DE ACCESO E INDICADORES DE CALIDAD

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

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

Así pues, las estadísticas de acceso obtenidas nos muestran la evolución del proyecto PROP desde su implantación en el año 1996 hasta 2014, y así, en los siguientes gráficos, se puede observar esta evolución dependiendo del canal de atención:

- Presencial
- Telefónico
- Internet

Del mismo modo, también podremos observar un gráfico con el volumen de atenciones de cada Oficina PROP en comparación con las demás y agrupadas por provincia en donde se distingue claramente la mayor afluencia de las dos Oficinas PROP de la C/ Gregorio Gea en Valencia. Ahora bien, este gráfico solo se dispone del período enero/agosto 2012 pues ya no se muestra en la página Web de la Generalitat.

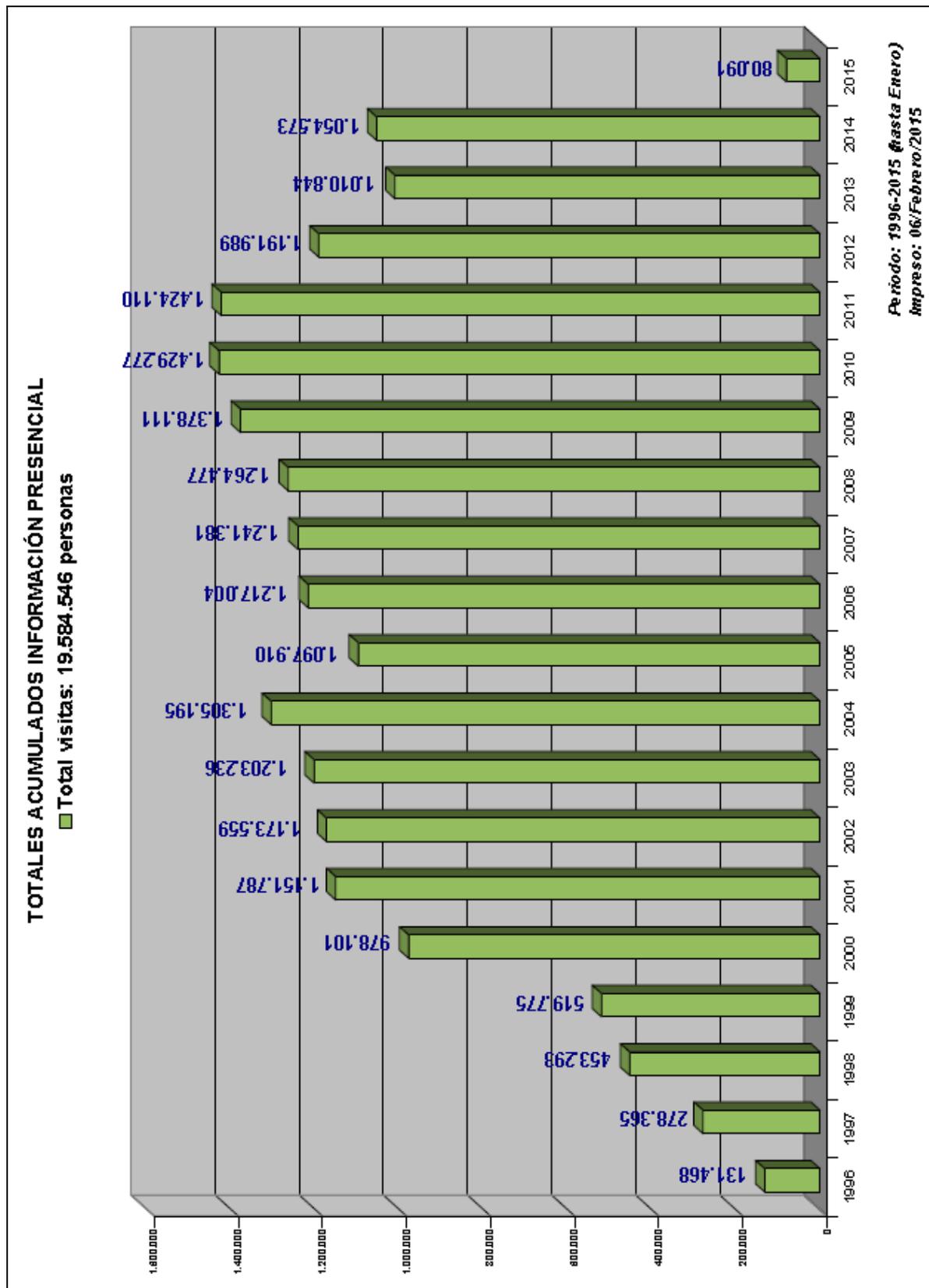
Según datos facilitados por el Secretario Autonómico de Administración Pública, Pedro García Ribot, durante una visita de coordinación realizadas a las Oficinas PROP I y II de la Generalitat en Valencia, estas oficinas atendieron a más de 1.800 personas cada día durante 2012, tal como se explica en el **ANEXO 3: Recorte de prensa sobre afluencia Oficinas PROP I y II.**

"Prueba del éxito de los PROP", dijo García Ribot, "son las 463.714 personas atendidas en los PROP I y II durante el pasado año, que plantearon 1.191.989 consultas administrativas".

Los meses con mayor volumen de visitas fueron los de mayo (47.671 personas), julio (46.846) y febrero (40.785), mientras que el mes con menor tránsito de personas fue el de diciembre, en el que solo 27.938 personas visitaron los PROP I y II.

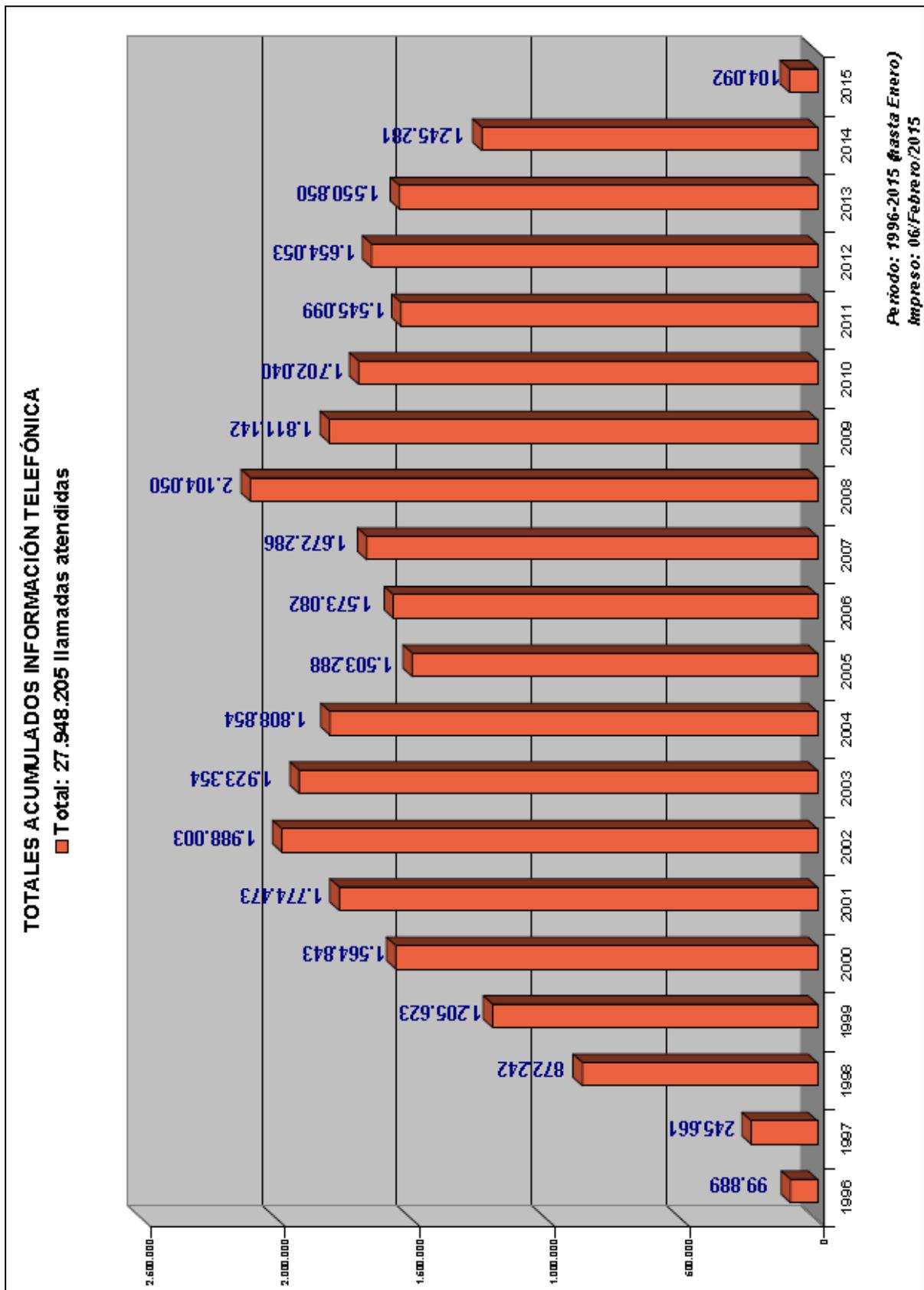
Con un tiempo medio de espera 9 minutos, el 43,75% de los ciudadanos realizaron tramitaciones de procedimientos de la Generalitat; el 41,67% fueron a presentar y registrar documentación para la Generalitat u otras administraciones y un 14,59% solicitaron información general.

GRÁFICO 1: Atenciones por año por canal presencial (1996 a 2014, y hasta febrero de 2015)



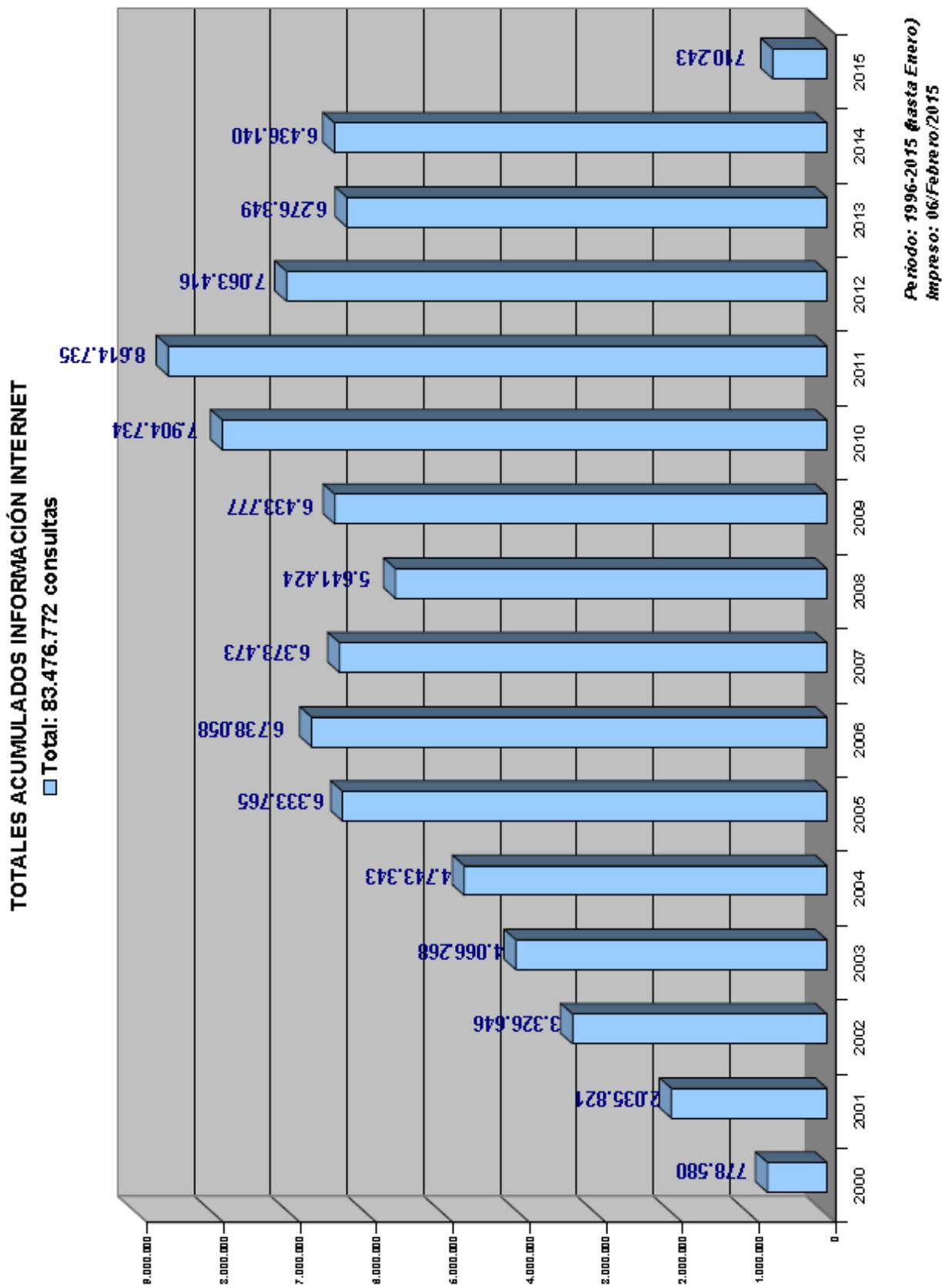
Fuente: Página Web de la Generalitat Valenciana (www.gva.es)

GRÁFICO 2: Atenciones por año por canal telefónico (1996 a 2014, y hasta febrero de 2015)



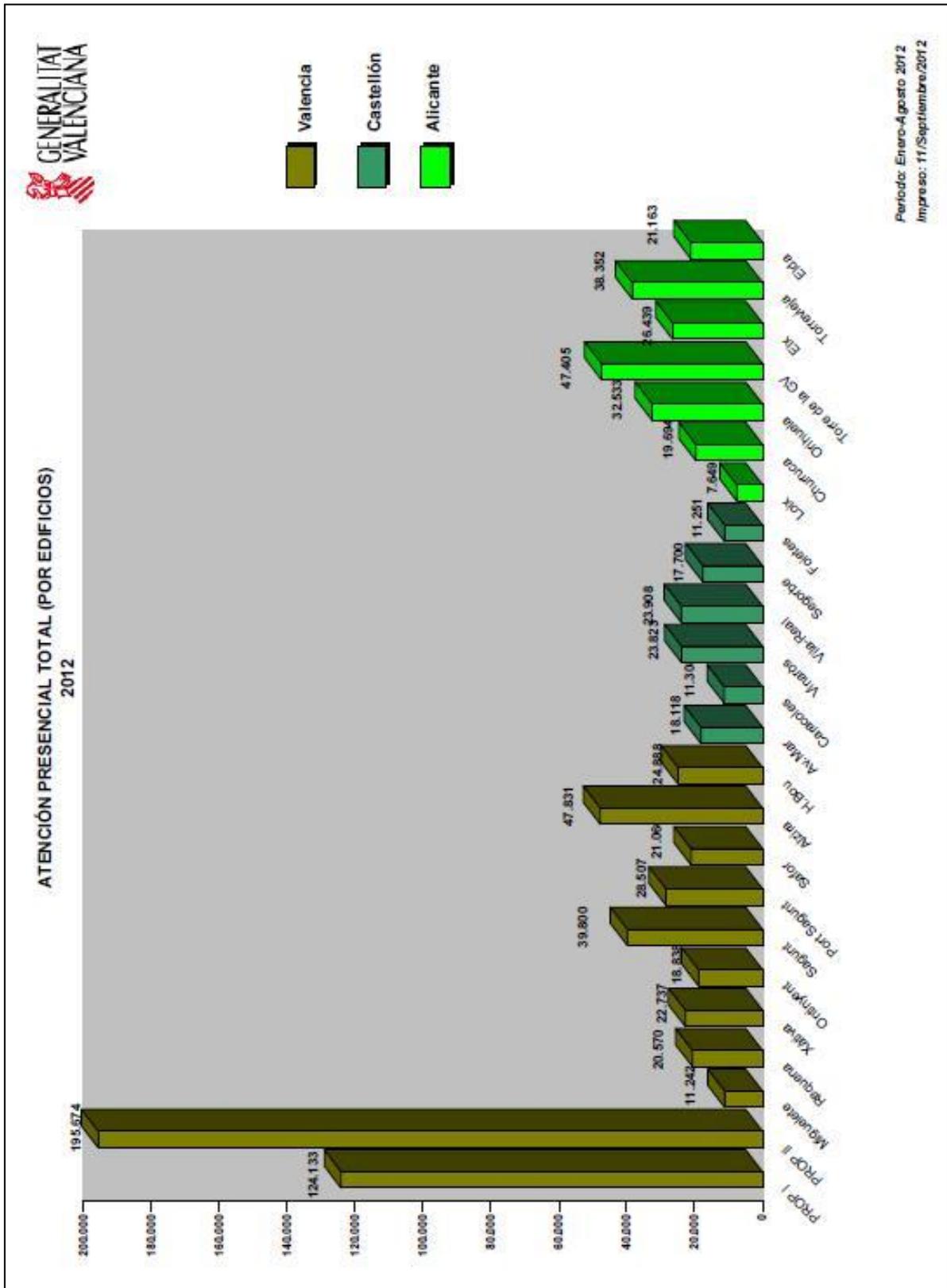
Fuente: Página Web de la Generalitat Valenciana (www.gva.es)

GRÁFICO 3: Atenciones por año por canal Internet (1996 a 2014, y hasta febrero de 2015)



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

GRÁFICO 4: Atenciones presenciales por oficina PROP en 2012 (hasta Septiembre de 2012)



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

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

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

Rapidez, eficacia y fiabilidad:

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

Comodidad:

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

Trato personalizado:

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

Transparencia:

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

FIGURA 23: Tabla de indicadores relacionados con la atención telefónica (012)

TABLA DE INDICADORES. MEDIMOS LA CALIDAD		
COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES ASOCIADOS	VALORES OBJETIVOS
Garantizamos una atención de calidad al ciudadano en la prestación de nuestros servicios	Índice general de percepción de la calidad del servicio	> 7 sobre 10
Garantizamos una atención personalizada por informadores cualificados con trato amable y adecuado a las necesidades del usuario	Índice general de percepción del personal que atiende el servicio	> 7 sobre 10
Respondemos con un tiempo medio de espera, considerado en períodos mensuales, no superior a 20 segundos	Tiempo medio de espera para las llamadas atendidas	< 20 segundos
Garantizamos la capacidad suficiente para atender un 95% de las llamadas mensuales recibidas, considerando un promedio de 6.000 llamadas diarias	% de llamadas atendidas / recibidas	> 95%
Enviamos la información solicitada en un plazo máximo de 24h (dentro del horario de atención al ciudadano), de forma gratuita	% de solicitudes enviadas dentro del plazo / total de información demandada	> 98%
Respondemos las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 20 días, desde la recepción de la queja en el servicio	% de quejas y sugerencias contestadas en plazo indicado	> 99%

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

Estadísticas e indicadores relacionados con la atención presencial.

Algunas de las Oficinas PROP contaban con Carta de Servicios aprobada por el Decreto 2/2003, de 7 de marzo, del Presidente de la Generalitat (DOCV núm. 4.462 de 18/03/2003), que se adjunta como **ANEXO 4: Carta de servicios de las oficinas de Vinaròs, Vila-real, Sagunt, Xàtiva, Ontinyent y Benidorm**, y que establecía los siguientes compromisos de calidad con los ciudadanos:

Rapidez, eficacia y fiabilidad:

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

Comodidad y disponibilidad:

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

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

- La oficina contará con fotocopiadoras de uso público.

Transparencia:

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

FIGURA 24: Tabla de indicadores relacionados con la atención presencial

TABLA DE INDICADORES. MEDIMOS LA CALIDAD		
AREA DE COMPROMISO	INDICADORES ASOCIADOS	VALORES OBJETIVOS
RAPIDEZ, EFICACIA Y FIABILIDAD	Información facilitada en un plazo inferior a 24 horas.	100%
	Tiempo medio de espera.	Inferior a 9 minutos
COMODIDAD Y DISPONIBILIDAD	Disponibilidad del sistema de gestión de visitas.	99%
	Disponibilidad del servicio de fotocopias.	100%
TRANSPARENCIA	Quejas y sugerencias contestadas en plazo	100%

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

3.8 ANTECEDENTES DE CARTAS DE SERVICIOS DE OFICINAS PROP DE LA GENERALITAT VALENCIANA

Como ya se ha comentado en el apartado anterior, algunas de las oficinas PROP contaban con Carta de Servicios que fue aprobada por Decreto 2/2003, de 7 de marzo, del presidente de la Generalitat, por el que se aprobó la Carta de Servicios de las oficinas PROP de Vinaròs, Villareal, Sagunt, Xàtiva, Ontinyent y Benidorm, (DOGV 4462 – 18/03/03).

Esta Carta de Servicios quedó sin efectos tras la publicación de la Resolución de 11 de mayo 2011, de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas por la que se aprobó la Carta de Servicios que se adjunta como **ANEXO 4: Carta de Servicios del Sistema de Información General de las Oficinas PROP de la Generalitat**, (DOCV 6556 – 1/07/2011).

Es importante señalar que esta resolución indicaba que la Carta de Servicios del Sistema de Información General de las oficinas PROP de la Generalitat estaría disponible para el público a través de la dirección de Internet <<http://www.cjap.gva.es>> o en <www.gva.es/carta>, a partir de su publicación en el DOCV.

No obstante, esta segunda carta de servicios no aparece actualmente en las direcciones web indicadas, de la misma manera que tampoco aparece ninguna información relativa a su suspensión o derogación.

En el art. 20 del Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, se establecen aspectos importantes del control y seguimiento de las cartas de servicios:

- **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.
- **La dirección general correspondiente 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.

Nada aparece relativo a estos aspectos en la dirección web de la Generalitat donde se contemplan las cartas de servicios. En la web algunas cartas superan los diez años desde su publicación y nada aparece en el apartado de “corrección”, solo algunas añaden como continuación a su título “en revisión”.

Aunque el decreto no contempla específicamente la obligación de publicación de los aspectos relativos al control y seguimiento, parece que sería un ejercicio de transparencia y acorde a la filosofía de las cartas de servicios esta publicación y puesta en conocimiento del ciudadano.

También señala el art. 21 del Decreto 62/2010 que la **revisión y actualización** de las cartas de servicio se realizará con la periodicidad que se considere necesaria, y **como mínimo cada cuatro años** desde su aprobación, por lo que también resulta extraño que en la web no aparezca ninguna mención a la revisión o actualización de las cartas de servicio que constan publicadas por cada Conselleria.

Por otra parte, señala el art. 22 del mismo decreto que la **suspensión o derogación** de las cartas de servicios requerirán de **publicación en el DOCV**, lo que contrasta con lo que afecta a la Carta de Servicios del Sistema de Información General de las oficinas PROP de la Generalitat, pues esta no aparece en la direcciones web indicadas ni tampoco se ha publicado su suspensión o derogación.

Por todo lo expuesto, no se puede confirmar la suspensión o derogación de la Carta de Servicios del Sistema de Información General de las oficinas PROP de la Generalitat, por no existir publicación en el DOCV al respecto y tampoco se puede confirmar su vigencia al no estar publicada en la web correspondiente como ordena

el Decreto 62/2010. Si estuviera en vigor debería haberse actualizado conforme al art. 21 del decreto debido a que existe un cambio significativo en la organización como es el del horario de atención al ciudadano que se especifica en la carta de servicios y que no se adapta al actual decreto horario. Del mismo modo, si estuviera en vigor debería revisarse a los cuatro años, es decir, en el presente año 2015.

Por último, y para hacer constar la necesidad de cartas de servicios que avalen la calidad de la atención al ciudadano, hay que señalar que el reciente Decreto 191/2014, de 14 de noviembre, del Consell, por el que se regula la atención a la ciudadanía, el registro de entrada y salida de escritos y la ordenación de las oficinas de registro en la Administración de la Generalitat (DOCV de 19 de noviembre de 2014), señala en su art. 5 relativo a los principios de atención ciudadana, y en lo que respecta a la calidad del servicio, que todos los canales de atención al ciudadano contarán con una carta de servicios, que contendrá los compromisos de calidad a los que se ajustará la prestación del servicio.

CAPÍTULO 4

INDICE CAPITULO 4

CAPÍTULO 4. PROPUESTA DE ACTUACIÓN

4.1 Introducción

4.2 Objetivos

4.3 Justificación de la propuesta.

4.4 Propuesta de mejoras complementarias

4.4.1 Instauración de un sistema de cobro de tasas

4.4.2 Habilitación de funcionarios para representación electrónica

4.4.3. Implementación del Registró Telemático

4.4.4 Conexión con el Sistema de Interconexión de Registros (SIR) y la Oficina de Registro Virtual de Entidades (ORVE)

4.5 Propuesta de mejora principal: la Carta de Servicios de la Oficina PROP I de la Generalitat Valenciana

4.5.1 Introducción

4.5.2 Fase 1: Formalización del compromiso de la dirección de la organización y evaluación inicial del grado de madurez

4.5.3 Fase 2: Elaboración de la Carta de Servicios

4.5.4 Fase 3: Aprobación, publicación y difusión de la Carta de Servicios

4.5.5 Fase 4: Seguimiento y mejora de la Carta de Servicios

4.5.6 Fase 5: Actualización de la Carta de Servicios

4.6 Extensión de las mejoras a otras oficinas PROP

4.7 Presupuesto

4.8 Viabilidad

4.9 Gestión del proyecto

CAPÍTULO 4. PROPUESTA DE ACTUACIÓN

4.1 INTRODUCCIÓN.

En este capítulo, relativo a la propuesta de mejora, se proponen cuatro mejoras complementarias, a las que se dará un tratamiento descriptivo más superficial, y una mejora principal que se analizará más a fondo.

Las cuatro mejoras complementarias son actuaciones dirigidas a simplificar algunos procedimientos administrativos, dar impulso a la Administración Electrónica y mejorar la atención a la ciudadanía, de acuerdo con las líneas de actuación propuestas por el actual plan SIRCA-2 para el período 2013-2015.

Dentro de las actuaciones dirigidas a la simplificación de procedimientos administrativos (segunda línea de actuación del plan SIRCA-2), se proponen dos actuaciones: una es un servicio en mesa de cobro de tasas mediante datáfono que evite los desplazamientos de los ciudadanos y que reduzca los tiempos de tramitación de los procedimientos con tasas. La otra actuación es la habilitación de funcionarios para representación electrónica lo que facilitaría la tramitación de procedimientos de la Generalitat a los ciudadanos que no dispongan de ningún sistema de firma electrónica.

Por otra parte, dentro de las actuaciones dirigidas a dar impulso a la Administración Electrónica (tercera línea de actuación del plan SIRCA-2), se propone establecer el inicio telemático en la tramitación de todos los procedimientos administrativos mediante la implementación del Registro Telemático.

Como última de las mejoras complementarias, dentro de las actuaciones dirigidas a mejorar la atención a la ciudadanía (cuarta línea de actuación del plan SIRCA-2), se propone hacer posible el intercambio electrónico entre registros, lo que supondrá una reducción de cargas importante, evitando desplazamientos innecesarios. Esta propuesta se llevará a cabo mediante la conexión con el Sistema de Interconexión de Registros (SIR) y la Oficina de Registro Virtual de Entidades (ORVE).

Al finalizar este apartado, se propondrá una mejora principal que consiste en la elaboración de la Carta de Servicios de la Oficina PROP I para garantizar la calidad y la continua evaluación de los servicios que se prestan al ciudadano en esta oficina administrativa.

4.2 OBJETIVOS

Respecto a las mejoras complementarias:

- Simplificar los procedimientos administrativos y reducir las cargas administrativas.

- Mejorar la atención a la ciudadanía evitando sus desplazamientos y reduciendo los tiempos de tramitación.
- Potenciar una cultura de administración electrónica, generalizando el uso de actuaciones administrativas automatizadas.
- Hacer posible el intercambio electrónico entre registros.

Respecto a la mejora principal:

- Afianzar los servicios prestados y las mejoras implementadas a través de la Carta de Servicios de la Oficina PROP I, instrumento con el que los ciudadanos podrán exigir la prestación de unos servicios públicos con las máximas garantías de calidad y conocer, en todo momento, su grado de cumplimiento.
- Configurar la Oficina PROP I de la Generalitat Valenciana como un modelo pionero y de referencia en cuanto a la integración de todos los servicios de atención al ciudadano.

4.3 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.

De acuerdo con el Informe de percepción del año 2013 de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, los ciudadanos demandan calidad en los servicios públicos. Aspectos como la profesionalidad de los empleados públicos, el trato que dispensan a los ciudadanos y el tiempo total que dedican a su atención, son satisfactoriamente evaluados en la valoración de los servicios públicos de tipo administrativo. No obstante, la característica que continúa evaluándose peor por parte de la ciudadanía es el tiempo de espera.

Es evidente pues que cualquier mejora que reduzca los tiempos de espera y dote de mayor calidad de la atención a los ciudadanos estará fuertemente justificada, más aún si viene impuesta por una normativa que fomenta el tipo de mejoras que con este trabajo se proponen.

De este modo y tal como se comentó en la introducción de este capítulo, el Plan SIRCA-2 (2013-2015) propone cinco líneas de actuación de las que tres justifican las mejoras complementarias que se proponen en el presente TFG y que suponen actuaciones dirigidas a simplificar procedimientos administrativos (línea 2), dar impulso a la Administración Electrónica (línea 3) y mejorar la atención a la ciudadanía (línea 4).

Respecto a la Administración Electrónica, la entrada en vigor de la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos ha cambiado profundamente la naturaleza de las relaciones entre el ciudadano y la administración al consagrar el derecho específico de los ciudadanos a comunicarse con las administraciones por medios electrónicos, lo que obliga a las administraciones públicas a adaptar sus sistemas tradicionales de gestión para hacer posible la tramitación telemática de sus procedimientos y hacer realidad la administración

electrónica. Conscientes de esta necesidad, las Cortes Valencianas aprobaron la Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana, primera Ley Autónoma que se tramita con posterioridad a la Ley Estatal citada.

Si bien las cuatro mejoras complementarias se justifican en la adaptación del Generalitat Valenciana a las nuevas tecnologías para dar mayor calidad a sus servicios, queda más patente el impulso de la Administración Electrónica respecto a las mejoras que suponen la implantación del Registro Telemático, el sistema de interconexión de registros y la habilitación de funcionarios para representación electrónica, quedando la instalación de datáfonos como una mejora encauzada a reducir los tiempos de tramitación.

Respecto a la mejora principal, la elaboración de una Carta de Servicios, el Consell con fecha 16 de abril de 2010 aprobó el Decreto 62/2010 por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat, entre los que justifica la implantación de la Carta de Servicios.

También la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, ley que traspone al ordenamiento jurídico español la Directiva 2006/123/ CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior, aborda en su Capítulo V la política de calidad de los servicios estableciendo, en su artículo 20, que las administraciones públicas fomentarán un elevado nivel de calidad de los servicios, en particular y entre otros instrumentos, a través de la elaboración de "Cartas de Calidad".

Por último, y para hacer constar la necesidad de cartas de servicios que avalen la calidad de la atención al ciudadano, hay que señalar que el reciente Decreto 191/2014, de 14 de noviembre, del Consell, por el que se regula la atención a la ciudadanía, el registro de entrada y salida de escritos y la ordenación de las oficinas de registro en la Administración de la Generalitat (DOCV de 19 de noviembre de 2014), señala en su art. 5 relativo a los principios de atención ciudadana, y en lo que respecta a la calidad del servicio, que todos los canales de atención al ciudadano contarán con una carta de servicios, que contendrá los compromisos de calidad a los que se ajustará la prestación del servicio.

Por lo tanto, todos estos factores, que en la mayoría de los casos son obligaciones derivadas de las normas legales, conducen a la necesidad de implementar tanto las mejoras complementarias que se detallarán, como la elaboración de la Carta de Servicios de la Oficina PROP I, como instrumento para la prestación de unos servicios públicos con las máximas garantías de calidad.

4.4 PROPUESTA DE MEJORAS COMPLEMENTARIAS

4.4.1 INSTAURACIÓN DE UN SISTEMA DE COBRO DE TASAS

Existen determinados servicios que se prestan en la Oficina PROP I que en sus procedimientos requieren el pago de distintas tasas. Normalmente es en las entidades financieras donde se realiza el pago de las tasas, puesto que aunque en el edificio existe un cajero automático, este suele producir colas de usuarios y, en algunos casos, problemas en su gestión por inexperiencia de los usuarios o no disposición del cajero por problemas técnicos que requieren un técnico externo.

Aparte de los desplazamientos que deben realizar los ciudadanos a los bancos, el mayor problema es que todas las entidades de la zona tienen un horario de tasas de solo hasta las 10:30 horas de la mañana, e incluso algunas entidades sólo los martes y jueves, con lo que la frustración del ciudadano, por el tiempo del trámite o porque tiene que volver al día siguiente a terminarlo, es más que evidente.

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

Normalmente el datáfono de un comercio es proporcionado por el banco con el que trabaja y del mismo modo podría ser proporcionado para esta Oficina PROP, con lo que el aparato no tendría coste.

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

FIGURA 25: Fotografía de un datáfono



Fuente: Imagen de internet

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

Dado que es importante que el ciudadano quede atendido en una sola mesa, existen cinco servicios en la Oficina PROP I que requerirán la instalación de al menos un datáfono:

- El Servicio Territorial de Industria (que incluye también al Servicio Territorial de Energía y al Servicio Territorial de Comercio y Consumo)
- El Servicio Territorial de Transportes
- El Servicio Territorial de Medio Ambiente
- La Dirección Territorial de Agricultura, Pesca, Alimentación y Agua
- El Negociado de Atención al Ciudadano

Así pues, con la instalación de sólo cinco datáfonos se reducirán los tiempos de los procedimientos que requieran pago de tasas, y no sólo el tiempo de los ciudadanos, también el de la Administración puesto que al realizarse el trámite en un solo momento evitaremos una segunda atención al ciudadano, con lo que también se reducirá la carga administrativa.

La mejora requerirá la ayuda técnica de la Subdirección General de Aplicaciones y Administración Electrónica, dependiente de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico.

4.4.2 HABILITACIÓN DE FUNCIONARIOS PARA REPRESENTACIÓN ELECTRÓNICA

Esta habilitación viene contemplada en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. De acuerdo con su artículo 22, relativo a la identificación y autenticación de los ciudadanos por funcionario público, en los supuestos en que para la realización de cualquier operación por medios electrónicos se requiera la identificación o autenticación del ciudadano mediante algún sistema de firma electrónica del que este no disponga, tal identificación o autenticación podrá ser válidamente realizada por un funcionario público mediante el uso del sistema de firma electrónica del que esté dotado.

Señala el mismo artículo que el ciudadano deberá identificarse y prestar su consentimiento expreso, debiendo quedar constancia de ello para los casos de discrepancia o litigio, y que cada Administración Pública mantendrá actualizado un registro de los funcionarios habilitados para la identificación o autenticación regulada en este artículo.

Del mismo modo queda reflejado en el Decreto 220/2014 de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana, en cuyo artículo 28 también se señala que los ciudadanos que carezcan de un instrumento de firma o acreditación de identidad electrónicos admitidos legalmente podrán ser válidamente identificados o autenticados por un funcionario habilitado, mediante el uso del sistema de firma electrónica del que este disponga, siempre que el ciudadano se identifique y consienta expresamente dicha actuación, de lo que deberá quedar debida constancia.

Indica también el mismo artículo que la Generalitat dispondrá de un registro actualizado de personal funcionario público habilitado para identificar y autenticar a los ciudadanos mediante los sistemas de firma electrónica de que estén dotados, que garanticen la seguridad de dicha habilitación.

Por otra parte, el artículo 29 de este Reglamento define tres aspectos fundamentales relativos a los funcionarios habilitados:

- 1) Los funcionarios que presten atención directa al ciudadano podrán ser habilitados para la identificación de los ciudadanos, en los procedimientos cuya gestión competa a cualquier órgano de la Generalitat. Los funcionarios habilitados actuarán dentro de los horarios habituales de atención al público de las dependencias administrativas en que ejerzan su función.
- 2) El titular de la conselleria con competencias horizontales en materia de función pública creará y regulará el funcionamiento del registro de los funcionarios habilitados.
- 3) La gestión de altas, modificaciones y bajas de funcionarios habilitados se realizará por medio del Registro Electrónico de Representación de la Generalitat. Este Registro contendrá la relación de funcionarios habilitados para la realización de cualquier procedimiento o trámite electrónico cuya gestión corresponda a cualquier órgano de la Generalitat.

Por lo tanto, queda patente a raíz de la publicación el pasado mes de diciembre del Reglamento de Administración Electrónica, que existe una vía por la que los funcionarios que presten atención directa al ciudadano, como es el caso de los empleados en la Oficina PROP I, puedan facilitar la tramitación de procedimientos de la Generalitat a los ciudadanos que no dispongan de ningún sistema de firma electrónica.

Para realizar esta mejora que se propone bastará la solicitud de alta en el Registro Electrónico de Representación de la Generalitat de los funcionarios que prestan sus servicios en el Negociado de Atención al Ciudadano de la Oficina PROP I, puesto que estos ya disponen todos de firma electrónica al estar acreditados también como OPRU (Operadores de Punto de Registro de Usuario).

4.4.3. IMPLEMENTACIÓN DEL REGISTRO TELEMÁTICO

El Decreto 18/2004, de 13 de febrero, del Consell, de creación del Registro Telemático de la Generalitat y regulación de las notificaciones telemáticas,

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

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

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

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

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

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

En la actualidad, hay en la Sede Electrónica de la Generalitat un apartado relativo al Registro Telemático pero al seleccionarlo sólo nos dirige al Decreto de 2004, lo que evidencia más, si cabe, el transcurso de 10 años sin haber acometido plenamente esta mejora impuesta por la normativa.

La mejora que se propone se implantará en el Registro General o Negociado de Atención al Ciudadano de la Oficina PROP I, como zona de prueba o de avanzadilla del resto de registros de la Generalitat que luego se podrán acoger al mismo sistema. Se requerirá la ayuda técnica de la Subdirección General de Aplicaciones y Administración Electrónica, dependiente de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, y la mejora redundará en una menor afluencia de ciudadanos, además de ofrecer un servicio de 24 horas, todos los días del año, a los ciudadanos para que desde sus propias casas puedan tramitar sus solicitudes.

4.4.4 CONEXIÓN CON EL SISTEMA DE INTERCONEXIÓN DE REGISTROS (SIR) Y LA OFICINA DE REGISTRO VIRTUAL DE ENTIDADES (ORVE)

La complejidad administrativa de España hace que el ciudadano tenga la necesidad de relacionarse con distintas Administraciones Públicas en función de la competencia que tengan.

De acuerdo con el Portal de Administración Electrónica del Gobierno de España, se calcula que hay más de 20.000 oficinas de registro de las diversas Administraciones Públicas. Este escenario produce gran complejidad estructural y dispersión competencial en el servicio público, así como sobrecostes e impacto en la calidad de vida de los ciudadanos.

Para dar respuesta a las necesidades de mejora y eficiencia de la Administración Pública y servicio al ciudadano, se ha desarrollado el Sistema de Interconexión de Registros (SIR), como la infraestructura básica que permite el intercambio de asientos electrónicos de registro entre las Administraciones Públicas.

A través de SIR, este intercambio de información se realiza de forma segura y con conformidad legal, independientemente de la aplicación de registro utilizada, siempre que esté certificada en la Norma SICRES 3.0

La implantación de SIR permite eliminar el tránsito de papel entre administraciones, aumentando la eficiencia y eliminando los costes de manipulación y remisión del papel, gracias a la generación de copias auténticas electrónicas de la documentación presentada en los asientos de registro.

Como complemento al SIR también se ha desarrollado la Oficina de Registro Virtual (ORVE), un servicio de administración electrónica en la nube ofrecido a todas las Entidades Públicas.

ORVE permite digitalizar el papel que presenta el ciudadano en las oficinas de registro, y enviarlo electrónicamente al destino al instante, sea cual sea su ubicación geográfica o nivel de administración competente.

La Generalitat Valenciana ha firmado el convenio ORVE/SIR con el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Este convenio posibilitará el registro electrónico sin papeles a todas las administraciones públicas de la Generalitat Valenciana, tanto regionales como locales, dando cobertura a sus 542 Entidades Locales, con una población total de 1.292.332 habitantes.

El sistema permitirá escanear la documentación del ciudadano en las oficinas de registro, aplicando la digitalización en los puestos de ventanilla con plena validez jurídica. Los expedientes se enviarán electrónicamente a la oficina de destino rápidamente, sea cual sea su ubicación geográfica o nivel de administración competente.

Con la firma de este convenio (<http://www.boe.es/boe/dias/2015/03/16/pdfs/BOE-A-2015-2794.pdf>) el pasado 25 de febrero de 2015, se inicia la implantación de la aplicación ORVE en las administraciones públicas de la Generalitat Valenciana, que

permitirá el envío y la recepción de asientos registrales electrónicamente mediante el SIR, lo cual supone una enorme mejora en eficacia del servicio pues la recepción en destino se produce en segundos y adicionalmente un ahorro de costes estimado en más de tres euros por asiento registral.

El despliegue de la aplicación ORVE en las Oficinas de registro se llevará a cabo de manera gradual, por lo que es aquí donde entraría la propuesta de mejora de la Oficina PROP I como prueba piloto y de referencia en el sistema, para que luego se fuera haciendo extensible al resto de oficinas de la Generalitat.

La mejora requeriría la ayuda técnica de la Subdirección General de Aplicaciones y Administración Electrónica, dependiente de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico.

4.5 PROPUESTA DE MEJORA PRINCIPAL: LA CARTA DE SERVICIOS DE LA OFICINA PROP I DE LA GENERALITAT VALENCIANA

4.5.1 INTRODUCCIÓN

En el epígrafe anterior se han detallado una serie de mejoras para dotar de mayor eficacia y eficiencia a los servicios que se prestan al ciudadano, a continuación se propondrá una mejora que comprometa a la organización con los niveles de calidad alcanzados: la elaboración de la Carta de Servicios de la Oficina PROP I de la Generalitat Valenciana.

La Generalitat ha optado, entre otras herramientas de modernización, por implantar las Cartas de Servicios como instrumento de comunicación y mejora de la calidad de sus servicios. De este modo, cualquier órgano de la Administración de la Generalitat o sus entidades públicas dependientes, con nivel orgánico mínimo de servicio o equivalente, puede iniciar el proceso de elaboración y dotarse de su propia Carta de Servicios.

En un principio las Cartas de Servicios en la Generalitat se realizaban mayoritariamente para organismos funcionales, de menos impacto directo en los ciudadanos. En la actualidad y debido a los cambios derivados de las nuevas tecnologías, se tiende a realizar Cartas de Servicios específicas mucho más finalistas y próximas a los ciudadanos. Asimismo, las metodologías de realización de las cartas han ido simplificándose y enriqueciéndose a través de la incorporación de nuevos mecanismos de gestión y control que facilitan la visibilidad y el mantenimiento de las cartas como herramientas de mejora de los servicios públicos.

La Carta de Servicios que se pretende implantar será un instrumento de mejora de la calidad en la que la Oficina PROP I señalará y difundirá los compromisos de servicio y estándares de calidad a los que se ajustará la prestación de sus servicios, en función de los recursos disponibles.

La Carta de Servicios tendrá el siguiente contenido:

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

El Director de la Oficina PROP I y la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios (la SGACCIS) serán los responsables del proceso de elaboración y gestión de la Carta de Servicios.

La SGACCIS velará por la homogeneidad y coherencia metodológica del proceso de elaboración de la Carta de Servicios y prestará el apoyo técnico necesario a lo largo del proceso de elaboración de la carta.

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

1. Diagnóstico y recogida de datos de la Oficina PROP I, en la que se incluirá su descripción básica, sus procesos y servicios, y las necesidades y expectativas del ciudadano respecto a estos servicios.
2. Evaluación interna, en la que se identificarán los niveles estándares deseados de la oficina administrativa, comparándose con los niveles actuales de rendimiento, y se definirán los compromisos de servicio asumidos.
3. Redacción, aprobación y publicación de la Carta de Servicios.
4. Actualización y revisión de la carta.

La Carta de Servicios, y sus sucesivas modificaciones, serán propuestas por el Director de la Oficina PROP I, y se aprobarán por Resolución de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, resolución que se publicará en el DOCV.

Previamente a su aprobación será necesario el informe favorable de la SGACCIS, en cuanto a la homogeneidad y coherencia metodológica del proceso de elaboración de la Carta de Servicios.

El Director de la Oficina PROP I se comprometerá a revisar el cumplimiento de los objetivos y los niveles estándar de servicio establecidos en la Carta de Servicios, con el objeto de detectar posibles desviaciones de los mismos. Asimismo, se actuará

en consecuencia para corregir las potenciales desviaciones, convirtiéndose la carta en un instrumento de mejora continua.

También deberá elaborar el Director un informe anual que remitirá a la SGACCIS, informe en el que se analizará el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos.

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

En los siguientes apartados se detallarán las fases necesarias para llevar a cabo la implantación de la Carta de Servicios que se propone, tal y como se explicó anteriormente en el apartado 2.6.3 del Capítulo 2 relativo al Marco de Referencia del presente TFG.

4.5.2 FASE 1: FORMALIZACIÓN DEL COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y EVALUACIÓN INICIAL DE SU GRADO DE MADUREZ

En primer lugar abordaremos el liderazgo de la Dirección de la Oficina PROP I:

Es necesario que la Dirección del órgano manifieste, de forma inequívoca, su firme compromiso y el liderazgo que adquiere con el proyecto de elaboración e implantación de la Carta de Servicios.

A tal efecto, la expresión formal de ese compromiso se materializará con la solicitud del Director de la Oficina PROP I a la SGACCIS, en la que se demandará su apoyo expreso y en la que constará:

- La motivación para elaborar e implantar la Carta de Servicios, definiendo claramente los objetivos que se persiguen.
- El ámbito de la Carta de Servicios a elaborar.
- La designación del mismo director como responsable de la Carta de Servicios que se encargará de liderar el proyecto y hacer el seguimiento/ actualización.

Así pues, el modelo de solicitud se adjunta como **ANEXO 5: Solicitud de apoyo de la SGACCIS.**

En segundo lugar, se realizará el análisis del grado de madurez de la organización por parte del Director de la oficina junto con la SGACCIS.

Para realizar este análisis se deberá responder un cuestionario de madurez organizativa, que situará a la organización en un nivel de madurez que responde a una tipología de compromisos alcanzables en las Cartas de Servicios. Es decir, cada grado de madurez implicará un tipo de relación más o menos cercana a las

necesidades de los destinatarios de sus servicios y, por tanto, más o menos exhaustiva en el nivel de los compromisos asumibles en la Carta de Servicios.

El cuestionario, del que se adjunta un modelo aproximado como **ANEXO 6: Cuestionario de madurez organizativa**, reunirá las características indicadas para que, mediante una asignación de respuestas realista, sincera y coherente, permitir a la organización saber en qué punto del proceso se encuentra.

De este modo, se realizarán una serie de preguntas referentes a los siguientes temas:

- El liderazgo de la organización y la definición de estrategias y planes.
- Los procesos para la prestación de los servicios.
- La orientación al ciudadano y la medición de su satisfacción.
- La capacidad de mejora continua.
- La comunicación.

El resultado de este diagnóstico deberá ser comunicado al futuro Grupo de Trabajo que se constituya para comenzar la realización de la Carta de Servicios.

4.5.3 FASE 2: ELABORACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La elaboración de la Carta de Servicio se estructurará en base a sesiones de trabajo del grupo encargado de elaborar e implantar la Carta de Servicios.

Dinámica de trabajo:

- Reuniones monitorizadas por un facilitador.
- Impartición de formación en todas las reuniones.
- Reuniones participativas.
- Duración estimada: 4 horas como máximo.

En cada una de estas sesiones de trabajo se desarrollaran las actividades necesarias para llegar a producir el borrador de Carta de Servicios, así como un plan de trabajo para la mejora de los servicios prestados.

Sesión previa para la creación del grupo de trabajo

El Director de la oficina deberá convocar al grupo de trabajo encargado de elaborar la Carta de Servicios a una reunión donde se presentará el proyecto, se acordarán las actividades a realizar en el mismo y se identificarán las funciones de los miembros del grupo de trabajo.

La composición del grupo deberá ser multifuncional y estará formado por un máximo de 7 personas, incorporando los siguientes roles o perfiles:

1. Responsable de la Carta de Servicios (que será ineludiblemente el Director de la Oficina PROP I).

• Miembros del grupo de trabajo:

2. Un responsable administrativo de la organización (que podrá ser el Jefe de Negociado de Atención al Ciudadano)
3. Una persona de la organización que esté en contacto directo con los destinatarios del servicio (que podrá ser un administrativo del Negociado de Atención al Ciudadano).
4. Una persona conocedora de la oferta de servicios (que podrá ser uno de los Jefes de Servicio de la oficina)
5. Una persona conocedora de los procesos internos de trabajo (que podrá ser un administrativo del alguno de los servicios de información)

• Facilitadores:

6. Una persona de apoyo de la SGACCIS, experto en calidad.
7. Una persona conocedora de la metodología de Cartas de Servicios de la SGACCIS que actuará como coordinador general del proceso.

Las funciones de cada rol se señalan en la página siguiente:

FIGURA 26 – Funciones de cada rol del grupo de trabajo

ROL	FUNCIONES
Responsable de la Carta de Servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Ser el representante de la Dirección, garantizando el compromiso de la misma hacia la mejora continua. • Mantener informada a la Dirección sobre los resultados alcanzados a lo largo del proyecto. • Dirigir y liderar el grupo en el proceso de elaboración de la Carta de Servicios, juntamente con el facilitador del grupo de trabajo. • Convocar las reuniones y dirigir las de acuerdo al orden del día establecido. • Asegurar que se rellenan las fichas de la metodología / actas de reuniones. • Garantizar que las sesiones de trabajo se desarrollen de forma coherente, de acuerdo a los plazos establecidos y con la disponibilidad de los recursos necesarios. • Responsabilizarse de la actualización y mantenimiento de la Carta de Servicios. • Comprobar la eficacia de las soluciones implantadas cuando no se cumplen los compromisos establecidos. • Desarrollar las funciones establecidas para los miembros del grupo de trabajo en general. • Cualquier otra función establecida por el grupo de trabajo.
Miembros del grupo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Asistir a todas las reuniones a las que sean convocados. • Compartir su experiencia y su saber sobre los procesos de la unidad, sus usuarios y perfiles, los procesos internos de trabajo, etc. • Participar de forma activa en la elaboración de la Carta de Servicios, aportando la información necesaria en todo momento. • Identificar oportunidades de mejora durante el proceso de elaboración de la Carta de Servicios. • Participar activamente en el proceso de revisión y actualización de la Carta de Servicios, ayudando al grupo a proponer acciones correctivas cuando no se cumplen los compromisos establecidos y asumidos en la Carta de Servicios u otras acciones de mejora asociadas a los estándares de calidad. • Cualquier otra función establecida por el grupo de trabajo.
Facilitadores	<ul style="list-style-type: none"> • Impartir formación y dar soporte técnico al grupo durante el proceso de desarrollo de la Carta de Servicios. • Dar apoyo al Responsable de la Carta de Servicios. • Instruir en el uso de herramientas necesarias para la realización de los trabajos. • Actuar como soporte y fuente de recursos para todos los miembros del grupo. • Compartir experiencias y resultados de otros grupos similares. • Desarrollar las funciones establecidas para los miembros del grupo de trabajo en general. • Cualquier otra función establecida por el grupo de trabajo.

Fuente: Metodología para la elaboración de Cartas de Servicio (Generalitat Valenciana)

Al finalizar esta primera sesión de trabajo, y como resultado de la misma, tendremos la constitución del grupo de trabajo que se formalizará relleno la ficha que consta a continuación, en la que además de establecer la relación y composición del grupo de trabajo, se establecerá el lugar de reunión, el cronograma de las sesiones y las dedicaciones de cada uno de los componentes.

FIGURA 27: Ficha 1. Constitución del grupo de trabajo

FICHA 1 CONSTITUCIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO					
Organización:					
Carta de Servicios:					
Responsable de la organización:					
Fecha de constitución:					
GRUPO DE TRABAJO					
Nombre	Apellidos	Puesto ocupado en la organización	Rol en el proyecto	Teléfono	e-mail
CRONOGRAMA GRUPO DE TRABAJO					
Sesiones		Fecha	Lugar	Observaciones	
1. Descripción del órgano y servicios prestados.					
2. Investigación de las necesidades del usuario.					
3. Definición de estándares de calidad.					
4. Compromisos de calidad.					
5. Producción de la Carta de Servicios.					
Sesión extraordinaria. Bases para la medición, seguimiento y actualización de la Carta de Servicios.					

Fuente: Metodología para la elaboración de Cartas de Servicio (Generalitat Valenciana)

Una vez constituido el grupo de trabajo, se llevará a cabo una acción formativa inicial para garantizar que los componentes del grupo adquieren los conocimientos básicos: metodología, técnicas y herramientas, para elaborar la Carta de Servicios.

Esta formación será impartida por el facilitador del grupo, como experto en Calidad, y durará en torno a 2 o 3 horas.

El contenido de la acción formativa versará en los siguientes conceptos:

- Conceptos básicos de Calidad.
- Qué son las Cartas de Servicios.
- Las Cartas de Servicios desde la perspectiva de gestión de calidad.
- La metodología de Cartas de Servicios de la Generalitat.
- Herramientas básicas para la mejora de los servicios.

Primera Sesión: Descripción del órgano y servicios prestados

El grupo de trabajo procederá en esta sesión a establecer los datos identificativos del órgano, así como la lista de los principales servicios que se ofrecen y la normativa aplicable a los mismos.

En primer lugar se procederá a la identificación de información relevante en relación a los datos de carácter general y normativa aplicable, tal como:

- Misión del órgano y competencias asignadas.
- Ubicación física del órgano y dependencias.
- Información de contacto: dirección, teléfonos, correo electrónico, página web, etc.
- Horario de prestación de los servicios.
- Formas de participación de los ciudadanos, especialmente los canales de acceso al sistema de Quejas y Sugerencias.
- Normativa reguladora.
- Otros datos que pueden ser de interés: las formas de acceso a las dependencias, transporte, premios o certificados del órgano, etc.

Para ello, se rellenará la siguiente ficha:

FIGURA 28: Ficha 2. Descripción básica del órgano

FICHA 2 DESCRIPCIÓN BÁSICA DEL ÓRGANO				
Misión y/o competencias asignadas:				
Normativa reguladora:				
DATOS GENERALES POR DEPENDENCIA				
Dependencias	Dirección e información de contacto	Horario de prestación de los servicios	Acceso al sistema de Quejas y Sugerencias	Otros datos de interés

Fuente: Metodología para la elaboración de Cartas de Servicio (Generalitat Valenciana)

Seguidamente se identificarán y listarán los servicios prestados, que posteriormente se agruparán y priorizarán de forma que se detallen aquellos servicios que estén más estrechamente relacionados con los destinatarios de la Carta. En esta fase, los técnicos concededores de la oferta tendrán un papel primordial para su correcta identificación.

Para identificar los servicios, el grupo de trabajo tendrá en cuenta la información contenida en el repositorio de información del portal del ciudadano, así como cualquier otra hoja informativa, circulares, instrucciones internas, etc.

Una vez identificados los servicios principales, se deberá llevar a cabo una definición de los mismos, de forma clara y concisa, considerando los siguientes aspectos:

- Canal de prestación del servicio: presencial, telefónico, escrito, etc.

- Destinatarios: pueden ser los ciudadanos (clientes externos), las personas de la organización (clientes internos), los proveedores, etc.

Toda esta información quedará incluida en esta ficha:

FIGURA 29: Ficha 3. Identificación de servicios

FICHA 3 IDENTIFICACIÓN DE SERVICIOS			
DATOS GENERALES DE LOS PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS			
Número	Servicio	Canal	Destinatario del servicio

Fuente: Metodología para la elaboración de Cartas de Servicio (Generalitat Valenciana)

Una vez identificados los servicios prestados por canales electrónicos (portales web principalmente), se deberá rellenar la siguiente ficha:

FIGURA 30: Ficha 3.1. Definición de servicios electrónicos

FICHA 3.1. DEFINICIÓN DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS											
DATOS GENERALES DE LOS PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS											
Número	Servicio	Portal de acceso	Accesibilidad discapacitados	Especificaciones técnicas de uso	Nivel de tramitación						
					I	T1	T2	T3	C	A	

Fuente: Metodología para la elaboración de Cartas de Servicio (Generalitat Valenciana)

En esta ficha se especificará de forma clara los servicios ofertados a los ciudadanos o usuarios y el grado de avance en administración electrónica; y más concretamente lo siguiente:

Accesibilidad. Se debe especificar el portal de acceso a la Administración electrónica así como las posibilidades de acceso web de aquellas personas con algún tipo de discapacidad, facilitando que puedan percibir, entender, navegar e interactuar con la web.

Especificaciones técnicas de uso. Se indicarán los requerimientos técnicos necesarios para su utilización, así como el sistema de acceso a cada trámite (sin identificación, mediante usuario/contraseña, con certificado digital u otros -como un número de referencia-, etc.)

Nivel de tramitación electrónica. Se define como el nivel de interacción entre el usuario y el órgano prestador del servicio. Se distinguen diversos niveles de prestación:

- Información (I). Tipo de atención al usuario que no comporta ninguna modificación en las bases de datos del órgano prestador del servicio. Normalmente son consultas para la búsqueda de información sobre un servicio o trámite.
- Descarga de solicitudes y documentación (T1). Es un primer nivel de tramitación donde se facilita la descarga de formularios o solicitudes necesarias para la realización del trámite y, en ciertos casos, se acompaña de una hoja informativa con aquellos datos que el órgano competente estime oportunos.
- Registro electrónico (T2). Hace referencia a un segundo nivel de tramitación donde, además de poder acceder o descargar el formulario correspondiente, se posibilita el envío o registro electrónico de los datos necesarios para la tramitación de la petición del usuario. Siempre que sea posible, se valida de forma automática los datos aportados por el usuario previamente al envío de los mismos.
- Tramitación electrónica (T3): es un último nivel de tramitación donde los sistemas informáticos permiten hacer una transacción completa; es decir, es posible iniciar y resolver la tramitación en una o varias acciones.
- Nivel de consulta (C): acceso a los datos relativos al expediente o estado del mismo. Es un estadio complementario a cualquiera de los anteriores.
- Nivel de Asesoramiento (A): en ciertos casos, debido a la complejidad del trámite o de la información a ofrecer al usuario, puede ser recomendable poner al alcance del usuario un servicio de asesoramiento con personal especializado. En estos casos, es conveniente hacer una gestión de cita previa. Es un estadio complementario a cualquiera de los anteriores.

Como consecuencia del trabajo realizado en esta fase, se puede elaborar un catálogo o guía completa de servicios que ofrece la organización. Éste será un documento interno que tendrá una doble utilidad; por un lado, conocer internamente los servicios prestados por la organización, y por otro, disponer de un catálogo de servicios para entregar al usuario; catálogo que la propia organización y de forma voluntaria, podrá publicar y difundir, usando el canal y los formatos que crea más convenientes, siendo aconsejable utilizar los canales electrónicos.

Segunda sesión: Investigación de las necesidades del destinatario del servicio

El objetivo de esta fase es conocer el grado de compromiso necesario a asociar en cada servicio, en función de las necesidades y expectativas del ciudadano / usuario y la calidad actual del servicio ofrecido.

Será todo el grupo, bien directamente o bien mediante recursos externos, quien se encargará de recoger toda la información existente y actual sobre la percepción del servicio y sobre los niveles de calidad ofertados. Para ello, se utilizarán:

- Estudios cuantitativos y cualitativos.
- Estudios globales del sector.
- Quejas y Sugerencias.

- Conocimiento del personal en contacto directo con el ciudadano o usuario del servicio.

Además, se dispone de un amplio abanico de canales de comunicación factibles entre Administración y usuarios:

- Entrevistas al ciudadano (telefónicas, personales, etc.).
- Buzones de Quejas y Sugerencias.
- Grupos focales.
- Seguimiento de los momentos de la verdad.
- Ciudadano misterioso.
- Encuentro directivos / ciudadanos.
- Medios de comunicación.

Para analizar las necesidades y expectativas de los ciudadanos / usuarios se estudiará la importancia del servicio en relación a la calidad del servicio. Para ello, se trabajará en base a una matriz de priorización estructurada en dos ejes:

- Importancia del servicio: la selección se hará en base a criterios tales como el volumen de gestión, la regularidad de su prestación, los recursos humanos / temporales / materiales / financieros dedicados, su impacto social, etc.
- Calidad del servicio: con la información recogida por el grupo de trabajo, se analizarán las percepciones y valoraciones actuales de los destinatarios de los servicios de la organización.

Partiendo del listado de servicios confeccionado en la fase anterior, el grupo de trabajo deberá hacer una tormenta de ideas (ejercicio de “brainstorming”) para ir situando cada uno de los servicios en uno de los cuatro cuadrantes dibujados a continuación.

FIGURA 31: Matriz de priorización de servicios



Fuente: Metodología para la elaboración de Cartas de Servicio (Generalitat Valenciana)

La situación de los servicios en cada uno de los cuadrantes nos indicará la forma de actuar en cada situación:

- Compromisos de nivel I. Serán aquellos servicios que se han valorado como muy importantes para los destinatarios del servicio y que se ofrecen o prestan con un buen nivel de calidad de servicio, lo que permitirá poder establecer unos compromisos con un elevado cumplimiento de las expectativas del ciudadano. La alta calidad ofertada en estos servicios no excluirá la posibilidad de poner en marcha acciones para la mejora continua de los mismos.
- Compromisos de nivel II. Serán aquellos servicios que se han valorado con menos importancia para los destinatarios del servicio, pero en los que se está ofreciendo una buena calidad de servicio, lo que permitirá plantearse escoger algún compromiso para la Carta de Servicios, siempre a criterio del grupo de trabajo.
- Compromisos de nivel III (con proyectos de mejora). Se situarán aquí aquellos servicios valorados con mucha importancia para los destinatarios del servicio, pero que actualmente no se ofrecen o prestan con un buen nivel de calidad de servicio. Por la importancia de estos servicios, si así se decide por el grupo, cabe la posibilidad de plantear compromisos muy básicos mientras se trabajan las acciones de mejora que conducirán, en futuras revisiones de la Carta, a su modificación cuando se obtenga la calidad deseada.
- A desestimar. Son aquellos servicios que, aunque se está ofreciendo una menor calidad de servicio, al no ser valorados de forma importante por los usuarios, no se seleccionaran para establecer compromisos en la Carta y sobre los que, además, no resulta prioritario concentrar esfuerzos para su mejora.

Tercera sesión: Definición de indicadores y estándares de calidad

En esta fase, y partiendo de la información recogida sobre el nivel de servicio del apartado anterior, el grupo de trabajo deberá definir los requisitos deseados por el ciudadano o usuario del servicio para aquellos servicios que no han sido descartados (cuadrantes 1, 2 y 3 de la matriz de priorización). Es decir, se deberán definir las necesidades a satisfacer con cada uno de los servicios indicados o, lo que es lo mismo, los criterios o requisitos de calidad a satisfacer que vengán a señalar, en definitiva, los objetivos de calidad perseguidos.

A continuación, el grupo de trabajo, deberá identificar un conjunto de indicadores para cuantificar y controlar el nivel de calidad actual de los servicios y, posteriormente, definir estándares de calidad.

Para definir estos indicadores se deben considerar las siguientes premisas:

- Han de ser de fácil comprensión y estar consensuados con los responsables de los mismos.
- Se ha de establecer una fórmula de cálculo, un responsable y una frecuencia de medición.

- Han de ser precisos, exactos y fiables.
- Han de ser relevantes y estar estrechamente vinculados al estándar de cumplimiento a medir.
- Han de servir como elemento de evaluación y corrección de las desviaciones.

En muchas ocasiones el estándar de calidad no se definirá con un valor único sino con un rango que señale el valor máximo y el mínimo que es aceptable para un determinado indicador.

Para definir estos estándares se debe considerar las siguientes premisas:

- Han de ser satisfactorios para los usuarios, siendo realistas y alcanzables.
- Han de poder ser asumidos por parte del prestador del servicio, ser específicos, expresarse de forma cuantitativa y ser controlables por la organización responsable.
- Han de ser definidos de forma clara y concreta, facilitando su medición posterior.

En definitiva, para poder conocer, cuantificar y controlar el nivel actual de cumplimiento de estos estándares, el grupo de trabajo debe valerse de una serie de indicadores asociados que habrá definido previamente. Este sistema de indicadores se transforma en un sistema de control que permite detectar si el nivel actual de rendimiento de la organización es mayor que la expectativa del usuario o al contrario. El seguimiento del avance de los indicadores principales de calidad, impulsará el incremento de fiabilidad de los procesos, ya que obviará los defectos y orientará las actividades de mejora. El cuadro de indicadores servirá también para hacer un seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos que se toman en la Carta de Servicios.

En el caso de que no existan indicadores para algún criterio o requisito de calidad detectado anteriormente, la organización deberá identificar, definir e implantar indicadores para evaluarlo.

Como resultado de esta fase, se presentará la siguiente ficha:

FIGURA 32: Ficha 5. Definición de indicadores y estándares de cumplimiento

FICHA 5 DEFINICIÓN DE INDICADORES Y ESTÁNDARES DE CUMPLIMIENTO					
Servicios priorizados	Requisitos deseados por el ciudadano/usuario	Indicadores asociados	Valor actual	Estándar de Calidad ¹	Frecuencia de medición

Fuente: Metodología para la elaboración de Cartas de Servicio (Generalitat Valenciana)

Cuarta sesión: Evaluación del nivel actual de servicio y concreción de los compromisos de calidad

A partir de la recogida de datos derivada del establecimiento y análisis de los indicadores, el grupo de trabajo estará en disposición de determinar cómo está el organismo de alejado o cercano en relación al cumplimiento de los niveles mínimos que el ciudadano/usuario le está requiriendo.

La respuesta puede conducir a dos posibles opciones:

1. Si el nivel de actual de rendimiento de la organización es mayor que el estándar de calidad para los usuarios entonces se podrá incluir directamente en la Carta de Servicios.
2. En cambio, si los servicios no cumplen con las necesidades expuestas por sus destinatarios (ciudadanos/usuarios), habrá que emprender algún tipo de mejora. La mejora irá en función de lo lejos que el órgano se encuentre respecto el cumplimiento de las expectativas de sus usuarios.
 - a. Si estimamos que se pueden alcanzar los objetivos a corto plazo, se tomarán las acciones correctivas pertinentes para subsanar la situación y, al continuar midiendo el nivel del servicio, podremos decidir incorporar nuevos compromisos en la carta cuando la situación sea favorable.
 - b. Si, al contrario, a corto plazo no son subsanables, nos encontramos delante de unos compromisos que hará falta plantear en la Carta de Servicios como de futuro. A pesar de ello, el grupo de trabajo planteará programas o acciones de mejora que encaminen al órgano a la subsanación de las deficiencias en la calidad de sus servicios.

El grupo de trabajo rellenará la siguiente ficha, con los compromisos que podrá asumir para incluir en la carta y aquellos que podrá incorporar tras procesos de mejora a corto plazo. Éstos últimos en la fase de revisión o rediseño de la Carta.

FIGURA 33: Ficha 6. Tabla de compromisos de calidad

FICHA 6 TABLA DE COMPROMISOS DE CALIDAD						
COMPROMISOS ASUMIBLES HOY						
Servicios	Compromiso	Indicador	Valor a publicar en la Carta			
COMPROMISOS ASUMIBLES A CORTO PLAZO						
Servicios	Compromiso	Indicador	Valor a publicar en la Carta	Plan de acción		
				Acción	Responsable	Fecha

Fuente: Metodología para la elaboración de Cartas de Servicio (Generalitat Valenciana)

Para formular los compromisos de calidad, el grupo de trabajo deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones respecto a los mismos:

- Que respondan a las expectativas de las personas, les resulten interesantes y les hagan generar una mejor percepción de la calidad de la organización. Se deberá priorizar aquellos aspectos que los usuarios hayan destacado como más valiosos en la prestación de los servicios.
- Que sean comprensibles, realistas, prácticos y consensuados.
- Que sean innovadores y atractivos para los usuarios y que conlleven un plus de calidad adicional. En este sentido no se deben comprometer cosas que ya están establecidas por normativa legal.
- Se puede definir un mismo compromiso para diversos servicios o más de un compromiso para un único servicio.
- Han de asociarse a uno o más indicadores que permitan su seguimiento. Se deberán establecer mecanismos de comunicación del cumplimiento de los compromisos.

Según el número de servicios identificados, la importancia de éstos, el nivel de calidad ofrecida al usuario en la prestación de los mismos, etc., puede ocurrir que algunos de los servicios identificados en las sesiones anteriores queden excluidos o no se asocien compromisos de calidad.

Para no perder información de estos servicios y conocer el motivo de su exclusión en revisiones posteriores de la Carta de Servicios se rellenará, si es necesario, la siguiente ficha:

FIGURA 34: Ficha 6.1. Servicios desestimados / excluidos

FICHA 6.1. SERVICIOS DESESTIMADOS / EXCLUIDOS	
Servicio	Motivo

Fuente: Metodología para la elaboración de Cartas de Servicio (Generalitat Valenciana)

Quinta sesión: Producción de la Carta de Servicios

El grupo de trabajo elaborará una primera versión de la Carta de Servicios que contenga toda la información de carácter general, información complementaria y relativa a los compromisos de calidad. Deberá utilizarse un lenguaje claro y sencillo, evitando ambigüedades que pueden llevar a la confusión de los ciudadanos sobre los compromisos adquiridos.

La Carta de Servicios tendrá el siguiente contenido mínimo:

a) Título de la Carta de Servicios.

b) Mensaje general, común a todas las cartas.

c) Compromiso institucional del Conseller de Hacienda y Administración Pública, como responsable máximo de la organización en la que está encuadrada la Oficina PROP I.

d) Descripción de los servicios objeto de la carta y compromisos de calidad. Se relacionarán de forma clara y sencilla los compromisos asociados al servicio público 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.

e) Canales de comunicación con los ciudadanos del servicio que servirán como herramienta para mejorar la prestación del servicio: buzones de Quejas y Sugerencias, correos de contacto, etc.

f) Información general, donde se expresarán los datos de identificación de la Oficina PROP I. Cuando se trate de servicios electrónicos operativos, se concretarán las especificaciones técnicas de uso.

En relación con los compromisos de calidad de la Carta de Servicios, recogidos en el apartado d) anterior, se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Escoger pocos compromisos, claros para el usuario y estrictos para la Administración.

- Huir de textos generales o ambiguos que den lugar a diferentes interpretaciones del compromiso, es decir, un mensaje sencillo de contenido inequívoco.

- Cada compromiso debe tener siempre su correlación con uno o varios indicadores, cuantificando el compromiso de forma numérica, lo que ayudará a transmitir fiabilidad aunque éstos no queden reflejados estrictamente en el redactado de los compromisos. En ningún caso se incluirán compromisos que no lleven asociado al menos un indicador.

- En la redacción de los compromisos, se debe hacer uso de formas directas y personalizadas usando la primera persona del plural del presente de indicativo en el inicio de las frases.

Con todas estas instrucciones, podremos producir una Carta de Servicios de la Oficina PROP I que se asemejará a la que se adjunta como **ANEXO 7**, aunque lejos de una óptima carta puesto que su elaboración no parte de un grupo de trabajo multidisciplinar, ni tampoco se han obtenido datos externos de estudios cuantitativos y cualitativos.

Sesión extraordinaria: Bases para la medición, seguimiento y actualización de la Carta de Servicios

Una vez terminada la redacción de la Carta de Servicios, se realizará una sesión extraordinaria con la finalidad de informar y formar al grupo de trabajo, en especial al Director de la oficina, sobre la metodología a emplear para realizar el seguimiento de la Carta y sobre los criterios a seguir para su actualización.

Además se establecerán las responsabilidades referentes al seguimiento y actualización de los indicadores asociados a los compromisos establecidos en la Carta de Servicios.

A estos efectos se solicitará al Director de la oficina, la designación nominal de la persona que asumirá las tareas de edición y grabación en la aplicación corporativa de Cartas de Servicios de la Generalitat. Por parte de la SGACCIS, órgano que gestiona y administra dicha aplicación, se prestará el soporte técnico y de apoyo necesario al Director de la oficina y, de forma más particular, a la persona encargada de grabar y actualizar la información requerida, a la que se le impartirá la correspondiente formación sobre el manejo de la aplicación.

4.5.4 FASE 3: APROBACIÓN, PUBLICACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

Previa a la publicación de la Carta de Servicios, el Director de la oficina realizará una difusión interna de la propuesta de Carta, con el objeto de dar a conocer su contenido y obtener la aprobación final de los servicios afectados, contemplando aquellas modificaciones que pudieran surgir.

Como herramienta de difusión del borrador se elaborará un documento interno que contenga todas las fichas de trabajo usadas durante la elaboración e implantación de la Carta de Servicios, así como un borrador del documento externo a usar en la difusión.

Este documento se enviará al personal de los que de forma directa no haya participado en la elaboración de la Carta de servicios y que se vaya a ver afectado por la misma. En el caso de emitir sugerencias éstas serán analizadas por el grupo de trabajo para, si así se considera, incluirlas en la propuesta de la Carta de Servicios.

La Carta de Servicios, así como sus modificaciones posteriores, será finalmente propuesta por el responsable y titular del centro directivo del que depende la Oficina PROP I, es decir la SGACCIS, y se aprobará por Resolución de la actual Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación.

Previamente a la aprobación de la Carta o de sus modificaciones, será preceptivo contar con el informe favorable de la propia SGACCIS, que emitirá su informe, favorable o desfavorable en su caso, en base a la coherencia metodológica seguida en el proceso de elaboración y de los compromisos adquiridos, así como a la homogeneidad de la Carta de Servicios.

En todos los casos el acto aprobatorio de la Carta se publicará en el Diario Oficial de la Comunitat Valenciana (DOCV).

Como complemento a su publicación en el DOCV y para lograr su máxima difusión, la Oficina PROP I hará llegar a los ciudadanos el contenido de la Carta de Servicios utilizando distintos medios y soportes. Así, los documentos de difusión de la Carta de Servicios tendrán dos formatos, uno en papel (en forma de folleto cuadríptico) y otro electrónico (a través de la web).

Respecto al formato cuadríptico, la SGACCIS pondrá a disposición del Director de la Oficina PROP I un formato estandarizado. El contenido de este documento se redactará de forma breve, clara y sencilla, con una terminología fácilmente comprensible por el ciudadano y tendrán el siguiente contenido mínimo:

- Título del producto: "Carta de Servicios de la Oficina PROP I de la Generalitat".
- Logo de las Cartas de Servicios de la Generalitat.
- Fotografía o motivo relacionado con el órgano que publica la carta a su elección.
- Compromiso general de la Generalitat con la calidad y con el proyecto Cartas de Servicios.
- Compromiso institucional del responsable del órgano, que da respuesta a la misión de la Carta.
- Identificación del órgano (dirección, Teléfono, fax y e-mail, horario de atención al público, teléfonos de información y página web de la Generalitat y cualquier otro dato significativo).
- Descripción de los servicios objeto de la carta. Cuando se trate de servicios electrónicos operativos, se especificará, además de esta circunstancia, las especificaciones técnicas de uso y el grado de tramitación posible.
- Relación de los compromisos adquiridos junto con los indicadores y los valores objetivos, estándares de calidad, a alcanzar.
- Forma de acceso a los resultados de los indicadores.

Además del cuadríptico y como ya se ha dicho, se difundirá la Carta de Servicios en la página web de la Generalitat, en el portal corporativo de Cartas y en estantes informativos instalados en la planta baja de la oficina.

Como complemento a su publicación, y para una mayor difusión, el Director de la oficina hará llegar a los ciudadanos el contenido de la Carta de Servicios a través de las acciones divulgativas que estime adecuadas y, en todo caso, a través de la página web de la Generalitat y de publicaciones que se facilitarán en la planta baja de la oficina, así como en los restantes puntos de información y atención al público (PROP) de la Generalitat. Con la misma finalidad, la SGACCIS la incluirá en la web corporativa de Cartas de Servicios.

Será recomendable que el Director de la oficina efectúe un plan de comunicación básica dirigido a dar a conocer, dentro y fuera de la misma, su existencia, su finalidad así como los beneficios que la misma, como instrumento de mejora, puede reportar al ciudadano de dichos servicios y a la propia organización.

Este plan de comunicación deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Determinar qué se pretende conseguir, cuáles son los objetivos perseguidos y quienes son los colectivos a quienes interesa dirigirse de forma específica (los ciudadanos, el personal de la organización que elabora la Carta de Servicios, el personal de la Generalitat, colegios profesionales, universidades, otras administraciones, medios de comunicación, etc.).
- Seleccionar los medios apropiados para hacer la difusión y su frecuencia de utilización (material de divulgación: folletos, paneles o posters informativos, etc.; presentaciones en reuniones, foros o jornadas; páginas web: del organismo, portal de la Generalitat, aplicación corporativa de Cartas de Servicios, etc.; publicaciones en prensa o revistas del sector, etc).
- Elaborar un plan de ejecución que contenga las acciones de comunicación a realizar, algunas de las cuales deberán ir dirigidas a garantizar su difusión interna dentro de la propia organización antes de su publicación en el DOCV, el responsable de las mismas y la fecha de implantación. Para ello resulta aconsejable elaborar un cronograma detallado de todas las acciones a ejecutar.
- Por último, será conveniente hacer un seguimiento del impacto que se obtiene con la ejecución de las anteriores acciones.

La Generalitat, para el correcto desarrollo de su Proyecto “Cartas de Servicios”, dispone de una herramienta corporativa que permite disponer de un sistema homogéneo y común para el registro y la gestión, publicación y seguimiento de las Cartas de Servicios y demás información relacionada con este proyecto.

Los principales objetivos de esta aplicación son:

- Por un lado, recoger y centralizar la información necesaria para una gestión eficiente de las cartas: información acerca del órgano y persona responsable de la carta, estado de la carta, compromisos, indicadores y resultados asociados, documentación relacionada (cuadríptico de publicación, DOCV de publicación, etc.).
- Por otro lado, establecer un canal principal de publicación de la Carta de Servicios y de los resultados conseguidos y su evolución para cada indicador asociado a los compromisos.

Estos datos están accesibles a todos los ciudadanos para su consulta a través de la página web www.gva.es/carta, cumpliendo así con una exigencia de transparencia frente al ciudadano y con el objetivo de darle una información permanentemente actualizada del nivel de calidad de los servicios públicos prestados. Por otra parte, permiten hacer el seguimiento global de todas las cartas de servicio publicadas por parte de la SGACCIS.

Para asegurar una correcta actualización y mantenimiento de la aplicación, es necesario que, una vez se haya aprobado y publicado la Carta, los datos básicos de la misma sean grabados y registrados en dicha aplicación, tarea esta que realizará la SGACCIS como responsable de su administración.

Por parte de la organización que ha elaborado la Carta deberá garantizarse y asegurarse, a través de su responsable, que la información contenida en la misma, en concreto la referida a los valores alcanzados por los indicadores asociados a los compromisos de calidad definidos, son objeto de actualización permanente con la periodicidad y frecuencia establecida en la Carta: periodicidad que podrá ser mensual, trimestral, semestral o anual, tarea esta que asumirá la persona designada en esa organización como editor/grabador de la misma.

Cualquier incidencia relevante que se produzca en los datos básicos a grabar y actualizar deberá ser puesta en conocimiento de la SGACCIS, órgano que asume la administración y el mantenimiento general de la aplicación.

4.5.5 FASE 4: SEGUIMIENTO Y MEJORA DE LAS CARTA DE SERVICIOS

En esta fase se asegurará que se cumplen los compromisos de calidad establecidos en la Carta de Servicios. En este sentido, y para facilitar el seguimiento del cumplimiento de lo establecido en la Carta publicada, la SGACCIS dispone de un sistema homogéneo y común basado en una herramienta informática en Internet que permite una doble función:

- Por una parte, una vez finalizada la elaboración de la Carta de Servicios por el grupo de trabajo, el Director de la oficina deberá registrar el resultado obtenido de cada indicador y publicarlo según lo establecido en la ficha de definición de indicadores y estándares de cumplimiento.
- Por otra, los ciudadanos y el personal de la Generalitat podrán consultar los resultados on-line. Mediante la herramienta informática se podrá comprobar, no sólo el estado y la evolución de los indicadores establecidos para la Carta de Servicios, sino también actualizar los valores de los mismos, interactuar con otras Consellerias y realizar diversas consultas.

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

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

Por otra parte, con carácter anual y dentro del primer trimestre, el Director de la oficina se encargará de elaborar y enviar un informe de seguimiento y revisión de la Carta a la SGACCIS, quien realiza un seguimiento global de todas las Cartas de Servicios y dicta, las instrucciones convenientes para su adecuada gestión y coordinación.

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

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

FIGURA 35: Ficha A. Nivel de cumplimiento de los compromisos

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

Fuente: Metodología para la elaboración de Cartas de Servicio (Generalitat Valenciana)

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

Para ello se utilizará esta ficha:

FIGURA 36: Ficha B. Quejas y sugerencias

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

Fuente: Metodología para la elaboración de Cartas de Servicio (Generalitat Valenciana)

- Apertura de acciones de mejora. Cuando el resultado del análisis evidencie un incumplimiento de un compromiso definido o una necesidad de mejora de los mismos, se abrirá una acción de mejora con el objeto de identificar las causas que provocan dicho incumplimiento y establecer acciones para eliminarlo. En la primera revisión anual, se considerarán y valorarán, también, aquellas acciones de mejora que, tras la publicación de la Carta o durante su proceso de elaboración, se decidieron acometer referidas a aquellos servicios que, siendo valorados como muy importantes en aquel momento, no estaban ofreciendo un buen nivel de calidad y no se incluyeron en la Carta (compromisos definidos como de nivel III en la matriz de priorización utilizada).

Para realizar la apertura de acciones de mejora pertinentes se utilizará esta otra ficha:

FIGURA 37: Ficha C. Acciones de mejora detectadas

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

Fuente: Metodología para la elaboración de Cartas de Servicio (Generalitat Valenciana)

- Finalmente se conformará el Informe de Seguimiento que adjuntará las fichas elaboradas y contendrá los siguientes puntos:

- Identificación del órgano y de la Carta, fecha de entrada vigor y fecha de revisión.
- Fichas elaboradas.
- Breve valoración global con respecto a la evaluación de la Carta de Servicios.
- Puntos de mejora que serán abordados en el siguiente periodo.

4.5.6 FASE 5: ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

Las Cartas de Servicios son documentos “vivos” porque, además de declarar públicamente los compromisos de calidad asumidos en un momento determinado, pretenden facilitar la mejora continua de los servicios prestados por la organización, en adecuación a las demandas ciudadanas.

Este principio inspirador debe reflejarse en una permanente puesta al día de sus contenidos.

Con la periodicidad que se considere necesaria, y como mínimo cada 4 años contados a partir de su aprobación, por parte de la SGACCIS, se procederá a la revisión para la actualización de la Carta de Servicios y, en su caso, al rediseño de las misma, ya sea como consecuencia del informe anual o ante algún cambio sustancial que afecte el contenido de la misma.

El Director de la oficina deberá convocar una o varias reuniones con el grupo de trabajo para realizar dicha actualización, siempre y cuando se den algunas de las siguientes situaciones:

- Cambios significativos en la organización y estructura del departamento, en los procesos internos o en las expectativas de los ciudadanos.
- Una modificación sustancial de la normativa reguladora del servicio prestado.

- La pérdida de significado de los compromisos asumidos.
- Cuando la SGACCIS no apruebe el informe de seguimiento y así lo recomiende.
- Deseo del Director de la oficina de superar o cambiar los compromisos, bien porque se hayan modificado las expectativas ciudadanas o porque hayan quedado desfasados los compromisos establecidos en su día.
- Deseo o necesidad de modificar datos relevantes del contenido de la Carta.

Para aquellos cambios menores, que no afecten al contenido fundamental de la Carta, será suficiente con modificar los documentos de difusión.

Como consecuencia de esta revisión, la Carta de Servicios podrá ser suspendida 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 SGACCIS, mediante disposición o acuerdo en el que se especificarán las características y el período de suspensión, debiendo ser este publicado en el DOCV.

Además, y cumpliendo los requisitos señalados anteriormente, la Carta de Servicios podrá ser derogada cuando hayan desaparecido las causas que motivaron su aprobación.

4.6 EXTENSIÓN DE LAS MEJORAS A OTRAS OFICINAS PROP

Todas las mejoras propuestas se encaminan a simplificar y mejorar el servicio público de atención a los ciudadanos de la Oficina PROP I, de ahí que, dada la similitud de funciones de las oficinas PROP existentes estas mejoras puedan hacerse extensivas en mayor o menor grado al resto de oficinas.

Recordemos que además de la Oficina PROP I existen un total de 25 oficinas PROP en la Comunidad Valenciana que podrían beneficiarse de las mejoras que se proponen en este trabajo, oficinas que se relacionan en la **FIGURA 14**.

Respecto a las cuatro mejoras complementarias, actuaciones dirigidas a simplificar algunos procedimientos administrativos, dar impulso a la Administración Electrónica y mejorar la atención a la ciudadanía, se detalla a continuación el grado de extensión a otras oficinas:

Instauración de un sistema de cobro de tasas

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

Habilitación de funcionarios para representación electrónica

No cabe duda que esta mejora propuesta es totalmente extrapolable al resto de oficinas PROP, puesto que el nuevo reglamento de Administración Electrónica publicado el pasado diciembre faculta a todos los funcionarios que presten atención directa al ciudadano para que puedan ser habilitados para la identificación de los ciudadanos, en los procedimientos cuya gestión compete a cualquier órgano de la Generalitat.

Así pues, una vez en funcionamiento el registro actualizado de personal funcionario público habilitado para identificar y autenticar a los ciudadanos mediante los sistemas de firma electrónica, se puede solicitar habilitar a los funcionarios que presten sus servicios en las oficinas PROP.

Implantación de un registro telemático

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

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

Conexión con el Sistema de Interconexión de Registros (SIR) y la Oficina de Registro Virtual de Entidades (ORVE)

La firma del convenio ORVE/SIR de la Generalitat Valenciana con el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas posibilita el registro electrónico sin papeles a todas las administraciones públicas de la Generalitat Valenciana, que incluye por tanto a las oficinas PROP.

El despliegue de la aplicación ORVE en las Oficinas de registro se llevaría a cabo de manera gradual, por lo que una vez ejecutada la propuesta de mejora en la Oficina PROP I, como experiencia piloto y de referencia en el sistema, se podría luego ir haciendo extensible al resto de oficinas PROP de la Generalitat.

Por último, y una vez analizada la posible extensión de las mejoras complementarias, vamos a analizar la posibilidad de extensión de la mejora principal al resto de oficinas PROP.

Obtención de la Carta de Servicios

Tal y como se explicó en el *apartado 3.7 Antecedentes de Cartas de Servicios de Oficinas PROP de la Generalitat Valenciana*, en la actualidad no está clara la vigencia, suspensión o derogación de las Cartas publicadas relativas a las oficinas PROP.

Recordemos que se han publicado dos cartas relativas a las oficinas PROP, una es la Carta de Servicios las oficinas PROP de Vinaròs, Villareal, Sagunt, Xàtiva, Ontinyent y Benidorm, publicada en el DOGV del 18/03/2003; y la otra, que dejaba sin efecto la anterior, la Carta de Servicios del Sistema de Información General de las Oficinas PROP de la Generalitat, publicada en el DOCV del 1/07/2011.

En ambos casos se trataba de cartas de servicios de ámbito general pues trataban de abarcar en una sola carta todos los servicios que se prestan en todas las oficinas PROP de la Comunitat Valenciana, lo que sin duda dificulta su seguimiento y mejora. Además ambas cartas se elaboraron por la SGACCIS y no por las oficinas PROP afectadas. De una manera rápida y sencilla se obtuvieron cartas de servicios para un conjunto de oficinas de atención distintas por un organismo que, si bien dicta las directrices a las oficinas PROP, no está en el día a día de su funcionamiento.

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

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

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

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

Por lo tanto y con todo el análisis realizado, podemos finalizar con que la propuesta de una Carta de Servicios de la Oficina PROP I podría ser extensiva para cada oficina PROP para que cada responsable en cada oficina iniciase su propio proceso de acuerdo con los objetivos y recursos de su propia oficina.

4.7 PRESUPUESTO

Las mejoras que se plantean no necesitan de personal externo para su implantación, bastaría con la aplicación del presente proyecto y la colaboración de los órganos y empleados públicos que en el mismo se citan.

Respecto a las mejoras complementarias y, en concreto, para la instauración de un sistema de pago de tasas, las entidades bancarias suelen facilitar los datáfonos a cambio del negocio que adquieren con el pago electrónico de tasas a través de su entidad. Sólo se necesitaría el apoyo técnico del personal informático de la Subdirección General de Aplicaciones y Administración Electrónica.

Para la habilitación de funcionarios para representación electrónica, sólo sería necesario solicitar para cada uno de los usuarios el alta en el Registro de Representantes de la Generalitat como personal funcionario y, si se considerase necesario, una formación por el IVAP con relación a la habilitación que han de desempeñar.

También para la implantación del Registro Telemático podría facilitarse formación por el IVAP en este sentido. La aplicación del Registro Telemático sería única para todas las oficinas PROP y se realizaría por los técnicos informáticos de la Subdirección General de Aplicaciones y Administración Electrónica. Al igual que en la conexión con SIR/ORVE que también se recibiría el apoyo de los mismos técnicos y formación del IVAP, si fuese necesaria.

Respecto a la elaboración de la Carta de Servicios, no se ha considerado ningún coste externo y como todos los miembros del grupo de trabajo forman parte de la organización, de acuerdo con la metodología editada por la Conselleria, pues tampoco tenemos una repercusión económica.

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

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

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

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

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

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

Del mismo modo, aplicando un coeficiente corrector de -20% por una nota media del alumno en la diplomatura de GAP de 8,70, el esfuerzo estimado por las calificaciones previas sería:

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

Por otro lado, aplicaríamos estas horas de trabajo a un puesto catalogado en el grupo A2 (puesto que para el A1 se necesitaría Grado + Máster), con un complemento de destino de nivel 24 y un complemento específico E046 que, de acuerdo con las tablas salariales del 2015 de la Generalitat Valenciana que se adjuntan como **ANEXO 8**, le corresponden las siguientes percepciones:

TABLA 1: Percepciones salariales de un puesto A2-24-E046

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

Fuente: Elaboración propia

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

En resumen y tras los cálculos realizados, el presupuesto de las mejoras que se proponen por los gastos de redacción del presente proyecto serían los siguientes:

TABLA 2: Presupuesto del TFG

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

Fuente: Elaboración propia

No obstante, no olvidemos que el presente proyecto es un TFG que el redactor ha elaborado sin ánimo de lucro. La finalidad del mismo es académica y el redactor estaría más que satisfecho si además se llevara a la práctica, por supuesto, sin ninguna contraprestación.

4.8 VIABILIDAD

En cuanto a la probabilidad de llevar a cabo el presente proyecto, esta es alta puesto que no necesita en principio de una gran inversión económica y sí obtendría un gran beneficio en la calidad del servicio público, lo que avala su puesta en marcha y su justificación.

No olvidemos que todas las mejoras que se proponen están avaladas o se imponen por la normativa, tanto autonómica, estatal como comunitaria, por lo que, más que una viabilidad, hay una obligatoriedad de llevarlas a cabo.

La ejecución de las mejoras que se proponen depende en gran medida de la colaboración de los empleados públicos implicados y respecto a los mismos, juega un papel muy importante el liderazgo del Director de la Oficina PROP I como máximo representante de la organización.

La ejecución de las mejoras debe ser un proceso participativo y abierto, el personal debe estar implicado en alcanzar los objetivos marcados, debe conocer los resultados de cada una de las mejoras y estar comprometido con las mismas.

Es necesario que el Director de la oficina manifieste, de forma inequívoca, su firme compromiso y el liderazgo que adquiere con las mejoras propuestas y que además exista una buena y fluida comunicación bidireccional con el personal encargado de ejecutar las mejoras.

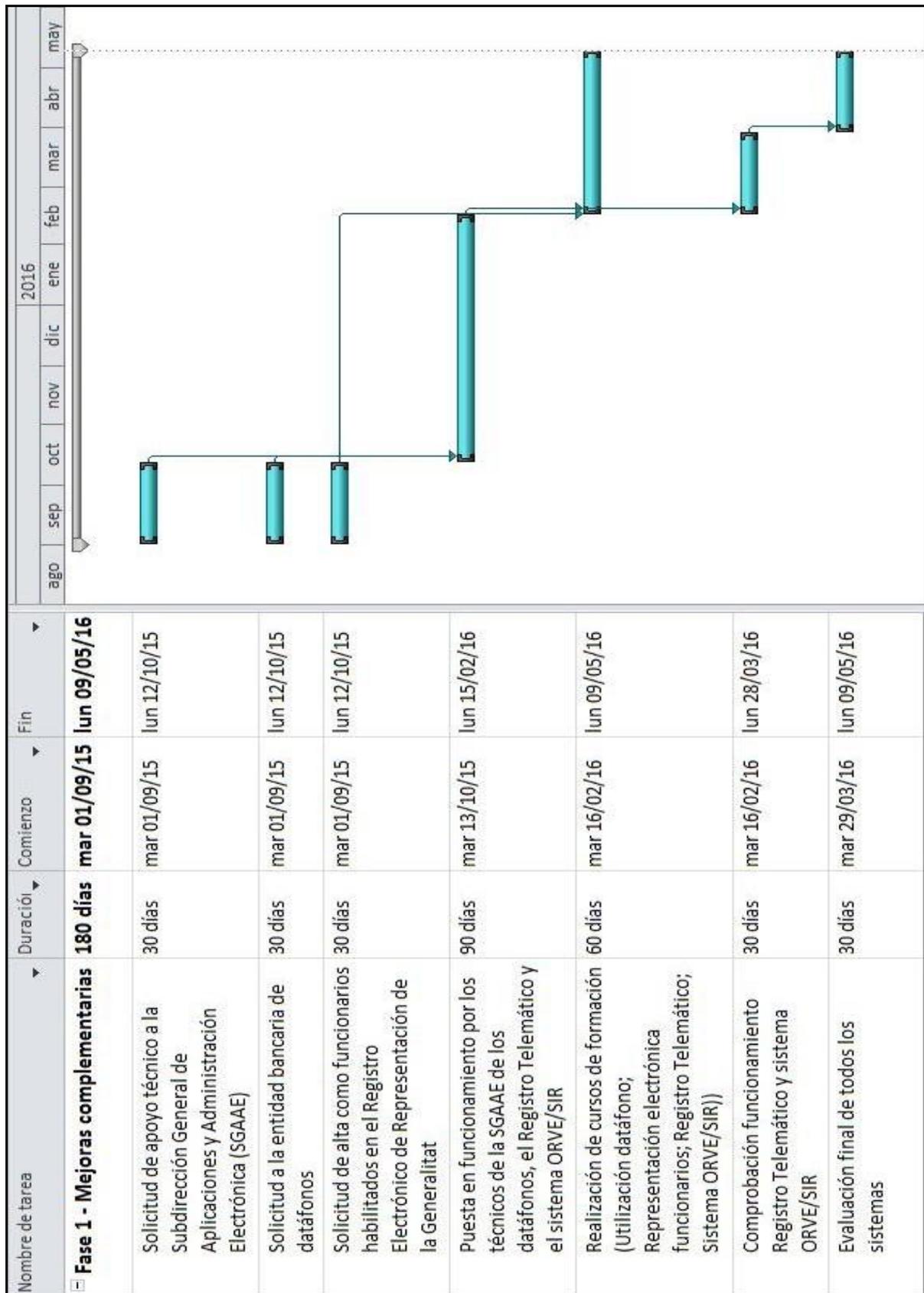
4.9 GESTIÓN DEL PROYECTO

Sería conveniente acometer en una primera fase las cuatro mejoras complementarias:

- 1) Instauración de un sistema de cobro de tasas
- 2) Habilitación de funcionarios para representación electrónica
- 3) Implementación del Registro Telemático
- 4) Conexión con el Sistema de Interconexión de Registros (SIR) y la Oficina de Registro Virtual de Entidades (ORVE)

Los plazos contemplados y las tareas a realizar se detallan en la siguiente figura por medio de un Diagrama de Gantt.

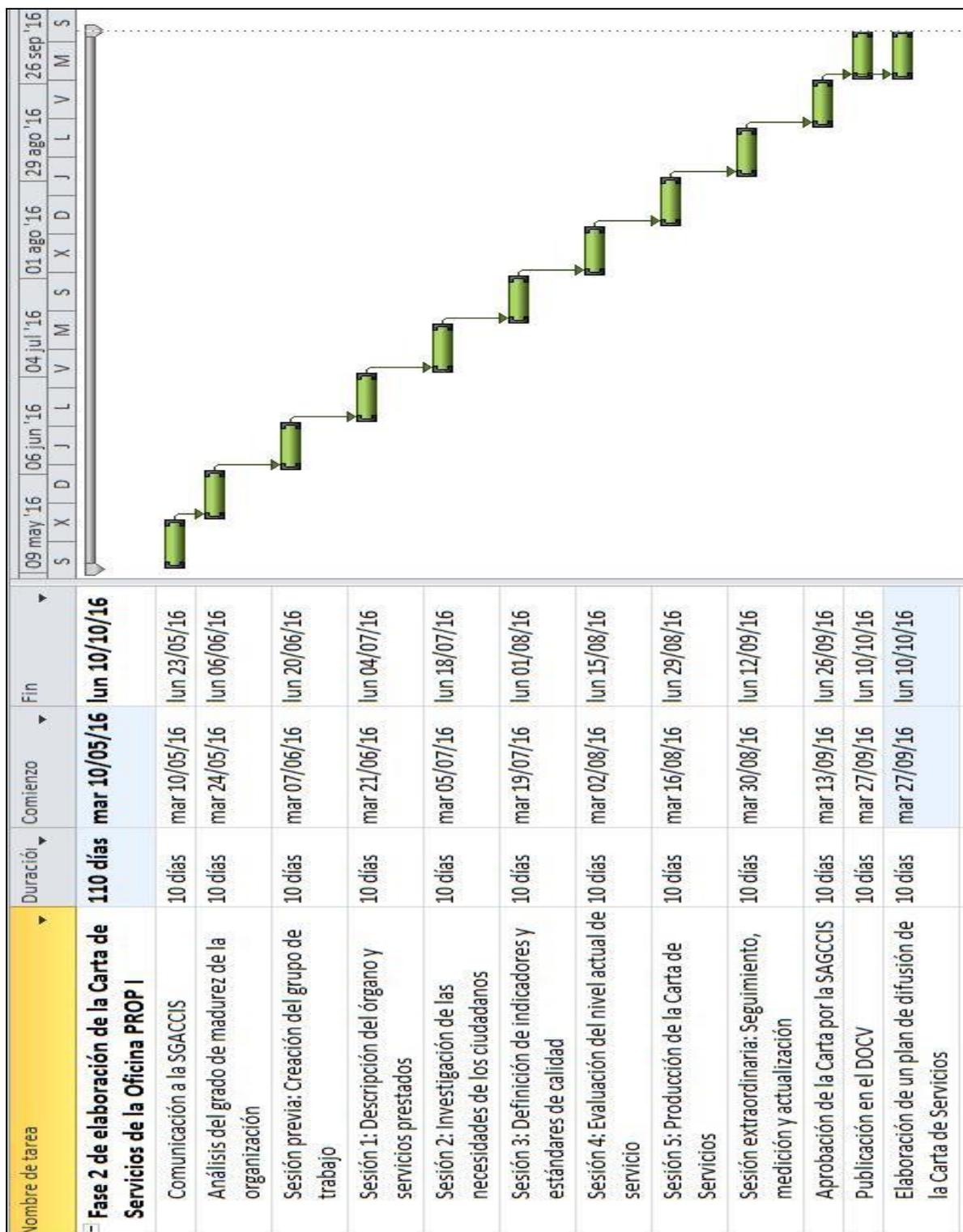
FIGURA 38: Diagrama de Gantt de la Fase 1 - Mejoras complementarias



Fuente: Elaboración propia

Por otra parte y finalizada la primera fase, se acometería en una segunda fase la mejora principal, la Carta de Servicios de la Oficina PROP I de la Generalitat Valenciana, conforme a los plazos y tareas que se detallan también en el siguiente Diagrama de Gantt.

FIGURA 39: Diagrama de Gantt de la Fase 2 - Mejora principal (la Carta de Servicios)



Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO 5

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES

El presente trabajo tiene como objetivo mejorar la calidad de la atención a los ciudadanos que se presta en una organización, en concreto, en la oficina PROP I de la Generalitat Valenciana, oficina administrativa en la que el autor del trabajo viene prestando sus servicios desde el año 1996.

En una sociedad cada vez más exigente, los ciudadanos demandan cada vez más calidad en los servicios públicos que reciben. Aspectos como la profesionalidad de los empleados públicos, el trato que dispensan a los ciudadanos y el tiempo de espera para ser atendidos, son cada vez más valorados.

Desde la experiencia del autor, al realizar su trabajo en una oficina PROP, y con los conocimientos adquiridos en los estudios del Grado de GAP, se han propuesto unas mejoras que no suponen un gran coste y que, en cambio, redundarán en un aumento de la calidad de la atención al ciudadano y, por ende, de la percepción que estos tienen de la misma. Es más, estas mejoras podrían suponer un ahorro puesto que si los procesos de atención al ciudadano son más eficientes se ahorrará en tiempo de trabajo que el personal podrá dedicar a otras tareas.

En este trabajo se han propuesto cuatro mejoras complementarias, a las que se ha dado un tratamiento descriptivo más superficial, y una mejora principal que se ha analizado más exhaustivamente.

Las cuatro propuestas de mejoras complementarias son actuaciones dirigidas a simplificar algunos procedimientos administrativos, dar impulso a la Administración Electrónica y mejorar la atención a los ciudadanos, de acuerdo con las líneas de actuación propuestas por el actual plan SIRCA-2 de la Generalitat Valenciana para el período 2013-2015.

La propuesta de mejora principal, la elaboración de la Carta de Servicios de la Oficina PROP I, sirve para garantizar la calidad y la evaluación continua de los servicios que se prestan al ciudadano en esta oficina administrativa

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

TABLA 3: Mejoras propuestas en el TFG

FASE 1: Mejoras complementarias
1) Instauración de un sistema de cobro de tasas. 2) Habilitación de funcionarios para representación electrónica. 3) Implementación del Registro Telemático. 4) Conexión con el SIR y ORVE
Período de implantación: del 1/09/2015 al 9/05/2015
FASE 2: Mejora principal
Elaboración de la Carta de Servicios de la Oficina PROP I
Período de implantación: Del 10/5/2016 al 10/10/2016

Fuente: Elaboración propia

La implantación de las mejoras complementarias permitirá:

- Simplificar los procedimientos administrativos y reducir las cargas administrativas.
- Mejorar la atención a los ciudadanos evitando desplazamientos y reduciendo los tiempos de tramitación.
- Potenciar una cultura de administración electrónica, generalizando el uso de actuaciones administrativas automatizadas.
- Hacer posible el intercambio electrónico entre registros

Así mismo, la implantación de la mejora principal, la de la Carta de Servicios, permitirá:

- Afianzar los servicios prestados y las mejoras implementadas a través de la Carta de Servicios de la Oficina PROP I, instrumento con el que los ciudadanos podrán exigir la prestación de unos servicios públicos con las máximas garantías de calidad y conocer, en todo momento, su grado de cumplimiento.
- Configurar la Oficina PROP I de la Generalitat Valenciana como un modelo pionero y de referencia en cuanto a la integración de todos los servicios de atención al ciudadano.

Respecto a esta última mejora, existen dos antecedentes de cartas de servicios relativas a oficinas PROP de ámbito demasiado general, pues abarcaban en una sola carta todos los servicios que se prestan en las oficinas PROP, cartas que se elaboraron únicamente por la SGACCIS y no por las respectivas oficinas PROP, y que no se han publicado, revisado y actualizado como procede según la normativa al respecto.

En lo que concierne pues a la Carta de Servicios de la Oficina PROP I, es importante destacar que, además de su elaboración y publicación inicial, es necesario realizar un verdadero seguimiento y actualización de la Carta de Servicios para que los ciudadanos puedan conocer, en todo momento, su grado de cumplimiento.

Por otra parte, también se ha hecho constar en el TFG que las mejoras propuestas pueden hacerse extensivas en mayor o menor grado al resto de oficinas PROP de la Generalitat Valenciana, un total de 25 oficinas, y conseguir también simplificar y mejorar el servicio público de atención a los ciudadanos de las mismas. Sería también importante que la iniciativa y la implantación de las mejoras fuesen dirigidas por el responsable de cada oficina PROP, en este caso.

Este proyecto aborda unas mejoras que más que una necesidad son una obligación derivada de cierta normativa legal como el Plan SIRCA-2, la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, la Ley 3/2010 de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana, el Decreto 62/2010 por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entres, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat, la Ley 17/2009 sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su servicio y la Directiva 2006/123/CE relativa a los servicios en el mercado interior.

Por último, el presente TFG supone la finalización de unos estudios que han permitido al autor aplicar los conocimientos adquiridos a un caso real, que en su caso particular, el de ser empleado público, ha sido el de su lugar de trabajo, la Oficina PROP I, de la que forma parte desde hace 19 años y de la que ha pretendido aportar su visión de mejora desde su experiencia laboral y formación académica.

BIBLIOGRAFÍA

Acuerdo de 17 de octubre de 2014, del Consell, por el que se aprueba el Plan de Calidad e Inspección de Servicios (2014-2016), en el marco del Plan Estratégico de Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat (DOCV núm. 7385 de 21.10.2014)

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

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

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

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

Boletín estadístico del personal al servicio de las administraciones públicas. Registro Central de Personal. Julio 2014. Madrid, Ed. Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

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

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

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

Decreto 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 núm. 6376 de 14.10.2010)

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

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

Decreto 19/2012, de 7 de diciembre, del Presidente de la Generalitat, por el que determina las consellerias en que se organiza la administración de la Generalitat (DOCV núm. 6919 de 10.12.2012)

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

Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana (DOCV núm. 7425 de 17.12.2014)

Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat (DOCV núm. 6250 de 21.04.2010).

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

Decreto 7/2015, de 29 de junio, del president de la Generalitat, por el que determina las consellerias en que se organiza la administración de la Generalitat (DOCV num. 7560 de 30.06.2015)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de
servicios y su ejercicio (BOE núm. 283 de 24.11.2009)

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

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

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

Ley 5/2013, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y
Financiera, y de Organización de la Generalitat (DOCV núm. 7181 de 27.12.2013)

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

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

Ley 8/2014, de 26 de diciembre, de Presupuestos de la Generalitat para el ejercicio
2015 (DOCV núm. 7433 de 30.12.2014)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Resolución de 20 de mayo de 2010, de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, por la que se aprueba la metodología para la elaboración de Cartas de Servicios

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

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

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

ANEXOS

ANEXO 2: Convocatoria puesto Director Oficina PROP I (pág.93)

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

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

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

Primera. Participantes

Puesto nº 19330

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

Puesto nº 19423

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

Segunda. Presentación de solicitudes.

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

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

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

Tercera. Puesto que se puede solicitar:

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

Conselleria/Organismo: Infraestructuras y Transporte.

Centro de destino: D.G Telecomunicaciones e Investigación.

Localidad puesto: Valencia.

Naturaleza: funcional.

Sector: Indistinto (G/E)

Requisitos: grupo A.

Complemento de destino: nivel 26.

Complemento específico: E047.

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

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

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

Conselleria/Organismo: Infraestructuras y Transporte.

Centro de destino: D.G Telecomunicaciones e Investigación.

Localidad puesto: Valencia.

Naturaleza: funcional.

Sector: General.

Requisitos: grupo A. Licenciado/a Derecho.

Complemento de destino: nivel 28.

Complemento específico: E050.

Forma de provisión: libre designación.

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

Cuarta. La Comisión de Valoración.

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

Titulares:

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

Vocales:

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

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

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

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

- Un representante del sindicato CCOO.

- Un representante del sindicato UGT.

- Un representante del sindicato IGEVA.

- Un representante del sindicato CSIF.

- Un representante del sindicato STAPV-IV.

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

Suplentes:

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

Vocales:

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

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

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

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

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

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

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

Quinta. Adjudicación de destinos

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

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

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

Sexta. Resolución del concurso

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

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

Séptima. Recursos

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

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

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

Domicilio particular: ...

Relación profesional con la Generalitat Valenciana: ...

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

Relación profesional con otras administraciones públicas: ...

Destinación actual: ...

Cuerpo/escala pertenece: ...

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

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

Valencia, ... de ... de 2005

Firma

DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

ANEXO I

Modelo de instancia

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

Conselleria: ...

Orden de preferencia

Apellidos: ...

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

Domicilio oficial: ...

ANEXO 3: Recorte de prensa sobre afluencia Oficinas PROP I y II (pág.96)

 elperiodic.com

04/03/2013 - Valencia

Las oficinas Prop I y II de la Generalitat en Valencia atienden a más de 1.800 personas cada día durante 2012

Las oficinas Prop I y II de la Generalitat en Valencia atendieron a más de 1.800 personas cada día durante 2012, según datos facilitados por el secretario autonómico de Administración Pública, Pedro García Ribot, durante una visita de coordinación realizada a dichas oficinas de la Generalitat.

García Ribot ha destacado que en los Prop I y II de la calle Gregorio Gea, que albergan los principales servicios territoriales de la Generalitat en la ciudad, "ha logrado reducirse un 10% durante 2012 el gasto de caja fija de estas dependencias administrativas, pese al gran volumen de personas atendidas en las mismas".

Asimismo, el secretario autonómico de Administración Pública ha cifrado en 145.098,87 euros el ahorro logrado tras aplicar los programas de buen uso energético en los edificios administrativos de la Generalitat Prop I y II, que han disminuido el consumo en más de 686.437 kilowatios/hora desde 2009.

"Prueba del éxito de los Prop", ha dicho García Ribot, "son las 463.714 personas atendidas en los Prop I y II durante el pasado año, que plantearon 1.191.989 de consultas administrativas".

Los meses con mayor volumen de visitas fueron los de mayo (47.671 personas), julio (46.846) y febrero (40.785), mientras que el mes con menor tránsito de personas fue el de diciembre, en el que solo 27.938 personas visitaron los Prop I y II.

Con un tiempo medio de espera 9 minutos, el 43,75% de los ciudadanos realizaron tramitaciones de procedimientos de la Generalitat; el 41,67% fueron a presentar y registrar documentación para la Generalitat u otras administraciones y un 14,59% solicitaron información general.

Ciudadanos y Prop

Las oficinas Prop de atención al ciudadano fueron puestas en marcha por la Generalitat en 1996 con el objeto de aumentar las posibilidades de gestión descentralizada de los servicios administrativos para acercar la administración pública a los valencianos.

Desde entonces, han sido atendidas 17,5 millones de consultas en las 24 oficinas Prop con las que cuenta en estos momentos la Generalitat a lo largo de toda la Comunitat Valenciana.

Entre otros servicios, los Prop facilitan información sobre los más de 2.000 trámites administrativos que pueden realizarse en ellos y sobre las ofertas y convocatorias de empleo público de la Generalitat, de las administraciones locales, las universidades valencianas, la Administración del Estado, las demás Comunidades Autónomas y la Unión Europea.

Asimismo, proporcionan de manera gratuita los impresos oficiales para iniciar procedimientos y realizar trámites, evitando desplazamientos a las unidades administrativas correspondientes.

Por otra parte, cabe destacar la labor que ejercen como Registro oficial para la presentación de los documentos dirigidos a la Generalitat, a la Administración del Estado y las entidades locales, además de facilitar información sobre la identificación y localización del personal al servicio de la Generalitat.

ANEXO 4: Carta de servicios de las oficinas de Vinaròs, Vila-real, Sagunt, Xàtiva, Ontinyent y Benidorm

8356

18 03 2003

DOGV - Núm. 4.462

III. CONVENIS I ACTES

g) ALTRES ASSUMPTES

Presidència de la Generalitat

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

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

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

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

Primer

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

Segon

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

Tercer

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

València, 7 de març de 2003

El president de la Generalitat
JOSÉ LUIS OLIVAS MARTINEZ

ANNEX

Carta de servicis de les oficines Prop de:

Vinaròs,
Vila-Real,
Sagunt,
Xàtiva,
Ontinyent,
Benidorm

Compromís institucional

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

III. CONVENIOS Y ACTOS

g) OTROS ASUNTOS

Presidencia de la Generalitat

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

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

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

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

Primero

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

Segundo

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

Tercero

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

Valencia, 7 de marzo de 2003

El president de la Generalitat
JOSÉ LUIS OLIVAS MARTINEZ

ANEXO

Carta de Servicis de las oficinas Prop de:

Vinaròs,
Villareal,
Sagunt,
Xàtiva,
Ontinyent,
Benidorm

Compromiso institucional

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

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

El vicepresident del Govern Valencià
JOSE JOAQUÍN RIPOLL SERRANO

Missatge general

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

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

«Una administració de tots els ciutadans»
2n Pla de Modernització de la Comunitat Valenciana

El servei de l'oficina Prop

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Compromisos de qualitat amb els ciutadans i ciutadanes

Rapidesa eficàcia i fiabilitat

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

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

El vicepresidente del Gobierno Valenciano
JOSE JOAQUÍN RIPOLL SERRANO

Mensaje general

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

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

«Una administración de todos los ciudadanos»
2.º Plan de Modernización de la Comunidad Valenciana

El servicio de la oficina Prop

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

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

- Facilita a los ciudadanos y ciudadanas información general sobre cualquier trámite o procedimiento que pueda o deba realizarse ante la administración de la Generalitat Valenciana, así como sobre las ofertas de empleo público.

- Facilita de forma gratuita los impresos oficiales para iniciar procedimientos o realizar trámites de modo que éstos puedan completarse en una sola visita.

- Informa sobre la organización competencias, dirección, teléfono, fax y correo electrónico de las unidades administrativas de la Generalitat Valenciana así como sobre los horarios de atención y registro de documentos.

- Organiza, a través de un sistema informatizado, la asignación de turnos de atención minimizando el tiempo de espera y garantizando el direccionamiento correcto de los ciudadanos a cualquiera de los departamentos oficiales tanto autonómicos como municipales, que se encuentren ubicados en la oficina.

- Facilita al ciudadano, a través del registro municipal instalado en la propia oficina, la presentación y registro de los documentos dirigidos a la Generalitat Valenciana, a la administración del Estado o al Ayuntamiento en que aquélla se encuentra.

- Garantiza la existencia de zonas de espera cómodas, dotadas de medios audiovisuales y espacios habilitados para la cumplimentación de impresos, así como de fotocopiadora y teléfono público.

La información que facilitan las oficinas Prop se encuentra también disponible a través de internet (<http://www.gva.es>) y a través del teléfono 012.

Se garantiza la absoluta confidencialidad de las consultas que se realicen así como de las respuestas ofrecidas.

La información se facilita de forma clara y accesible, con profesionalidad y rigor, en la lengua oficial en que se sol·licite.

Compromisos de calidad con los ciudadanos y ciudadanas

Rapidez eficacia y fiabilidad

- La oficina Prop facilitarà informació general sobre procediments de la administració de la Generalitat Valenciana en el mismo momento en que sea demandada por el ciudadano o la ciudadana. En el caso de no poder disponer de la información en ese momento, la oficina Prop la remitirá dentro del siguiente día hábil, de la forma que resulte elegida por el ciudadano o ciudadana, bien por teléfono, fax, correo ordinario o correo electrónico.

- El temps mitjà d'espera a ser atès per a realitzar consultes d'informació general sobre procediments de la Generalitat Valenciana o ocupació pública serà inferior a 9 minuts.

Comoditat i disponibilitat

- L'organització de les visites es realitzarà respectant l'ordre d'entrada per mitjà d'un sistema informàtic dotat de pantalles d'anunci de torn.

- L'oficina disposarà dels impresos i formularis necessaris per a la realització de tràmits de procediments de la Generalitat Valenciana. L'oficina remetrà gratuïtament els impresos al domicili del ciutadà o ciutadana en cas de no disposar -los durant la seua visita.

- L'oficina comptarà amb fotocopiadores d'ús públic*.

Transparència

- L'oficina Prop es compromet a respondre les queixes i suggeriments dels ciutadans i ciutadanes en un termini màxim de 15 dies des de la data de la seua presentació.

El grau de compliment dels compromisos d'esta Carta de Servicis pot seguir-se a través de les adreces d'internet <http://www.gva.es> en l'apartat de «Servicis al ciutadà», en <http://www.gva.es/carta>, en <http://www.infoville.es>, en l'apartat de «Informació al ciutadà» o bé telefonant al telèfon 012, o bé a través dels informadors i informadores de les oficines PROP.

- El tiempo medio de espera en ser atendido para realizar consultas de información general sobre procedimientos de la Generalitat Valenciana o empleo público será inferior a 9 minutos.

Comodidad y disponibilidad

- La organización de las visitas se realizará respetando el orden de entrada mediante un sistema informático dotado de pantallas de anuncio de turno.

- La oficina dispondrá de los impresos y formularios necesarios para la realización de trámites de procedimientos de la Generalitat Valenciana. La oficina remitirá gratuitamente los impresos al domicilio del ciudadano o ciudadana en caso de no disponer de los mismos durante su visita.

- La oficina contará con fotocopiadoras de uso público.

Transparencia

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

El grado de cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios puede seguirse a través de las direcciones de internet <http://www.gva.es> en el apartado de «Servicios al ciudadano», en <http://www.gva.es/carta>, en <http://www.infoville.es>, en el apartado de «Información al ciudadano» o bien llamando al teléfono 012, o bien a través de los informadores e informadoras de las oficinas PROP.

TAULA D'INDICADORS

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

TABLA DE INDICADORES

AREA DE COMPROMISO	INDICADORES ASOCIADOS	VALORES OBJETIVOS
RAPIDEZ, EFICACIA Y FIABILIDAD	Información facilitada en un plazo inferior a 24 horas	100%
	Tiempo medio de espera	Inferior a 9 minutos
COMODIDAD Y DISPONIBILIDAD	Disponibilidad del sistema de gestión de visitas	99%
	Disponibilidad del servicio de fotocopias	100%
TRANSPARENCIA	Quejas y sugerencias contestadas en plazo	100%

ANEXO 4: Carta de Servicios del Sistema de Información General de las Oficinas PROP de la Generalitat (pág.103)

Num. 6556 / 01.07.2011



27019

Conselleria de Justicia i Administracions Públiques

RESOLUCIÓ 11 de mayo de 2011, de la Conselleria de Justicia i Administracions Públiques per la qual s'aprova la Carta de Servicis del Sistema d'Informació General de les oficines Prop de la Generalitat. [2011/6877]

El Decret 62/2010, de 16 d'abril, del Consell, pel qual s'establixen els instruments generals del sistema per a la modernització i millora de la qualitat dels servicis públics dels ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat, regula en el seu capítol III les cartes de servicis.

Segons disposa l'article 15 de l'esmentat decret, "les cartes de servicis, com a instruments de millora, són documents que contenen els compromisos de qualitat als quals, l'òrgan a què es referix la carta, ajustarà la prestació dels seus servicis en funció dels recursos disponibles i, al mateix temps, proporcionen informació al ciutadà sobre les activitats prestades".

En els articles 16 i següents s'establixen els requisits, contingut i el procediment per a l'elaboració de les cartes de servicis.

Cumplint el que disposen els esmentats preceptes, en l'àmbit d'esta Conselleria de Justicia i Administracions Públiques, s'ha elaborat la Carta de Servicis del Sistema d'Informació General de les Oficines Prop de la Generalitat, seguint en totes les seues fases la metodologia aprovada per la Direcció General de Modernització el 20 de maig del 2010, per la qual cosa ha rebut el preceptiu informe favorable del dit centre directiu i ha sigut presentada per a la seua aprovació, com a tràmit previ a la seua publicació.

Per tot això i fent ús de les facultats assignades per l'article 19 del Decret 62/2010, de 16 d'abril, del Consell, quant a l'autoritat competent per a procedir a la seua aprovació, resolc

Primer

Aprovar la Carta de Servicis del Sistema d'Informació General de les oficines Prop de la Generalitat. D'acord amb el contingut establert en l'annex d'esta orde.

Segon

Ordenar la publicació d'esta disposició en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

Tercer

Deixar sense efecte el Decret 2/2003, de 7 de març, del president de la Generalitat, pel qual s'aprova la Carta de Servicis de les oficines Prop de Vinaròs, Vila-real, Sagunt, Xàtiva, Ontinyent i Benidorm.

Quart

La Carta de Servicis del Sistema d'Informació General de les Oficines Prop de la Generalitat estarà disponible per al públic a través de l'adreça d'Internet <<http://www.cjap.gva.es>> o en <www.gva.es/carta>, a partir de la publicació d'esta resolució en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*. Tot això sense perjudi d'altres accions divulgatives que, si és el cas, s'adopten.

València, 11 de maig de 2011.– La consellera de Justicia, i Administracions Públiques: Paula Sánchez de León Guardiola.

Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas

RESOLUCIÓN de 11 de mayo 2011, de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas por la que se aprueba la Carta de Servicios del Sistema de Información General de las oficinas Prop de la Generalitat. [2011/6877]

El Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat, regula en su capítulo III las Cartas de Servicios.

Según dispone el artículo 15 del citado decreto, "las Cartas de Servicios, como instrumentos de mejora, son documentos que contienen los compromisos de calidad a los que, el órgano a que se refiere la Carta, ajustará la prestación de sus servicios en función de los recursos disponibles y, al mismo tiempo, proporcionan información al ciudadano sobre las actividades prestadas".

En los artículos 16 y siguientes se establecen los requisitos, contenido y el procedimiento para la elaboración de las Cartas de Servicios.

Cumpliendo lo dispuesto en los citados preceptos, en el ámbito de esta Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, se ha elaborado la Carta de Servicios del Sistema de Información General de las oficinas Prop de la Generalitat, siguiendo en todas sus fases la metodología aprobada por la Dirección General de Modernización el 20 de mayo de 2010, por lo que ha recibido el preceptivo informe favorable de dicho centro directivo y ha sido presentada para su aprobación, como trámite previo a su publicación.

Por todo ello y en uso de las facultades asignadas por el artículo 19 del Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, en cuanto a la autoridad competente para proceder a su aprobación, resuelvo

Primero

Aprobar la Carta de Servicios del Sistema de Información General de las oficinas Prop de la Generalitat. De acuerdo con el contenido establecido en el anexo de esta orden.

Segundo

Ordenar la publicación de la presente disposición en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

Tercero

Dejar sin efecto el Decreto 2/2003, de 7 de marzo, del presidente de la Generalitat, por el que se aprueba la Carta de Servicios de las oficinas Prop de Vinaròs, Villareal, Sagunt, Xàtiva, Ontinyent y Benidorm.

Cuarto

La Carta de Servicios del Sistema de Información General de las oficinas Prop de la Generalitat estará disponible para el público a través de la dirección de Internet <<http://www.cjap.gva.es>> o en <www.gva.es/carta>, a partir de la publicación de la presente resolución en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*. Todo ello sin perjuicio de otras acciones divulgativas que, en su caso, se adopten.

Valencia, 11 de mayo de 2011.– La consellera de Justicia, y Administraciones Públicas: Paula Sánchez de León Guardiola.



TÍTOL: Carta de Servicis del Sistema d'Informació General de les Oficines PROP de la Generalitat

MISSATGE GENERAL

L'Administració Pública Valenciana ha d'adaptar-se als nous reptes i necessitats de la societat i per a això ha de modernitzar i millorar de forma contínua els servicis públics que presta. La Generalitat assumix este repte i amb este fi incorpora, dins de la seua política de modernització, el projecte Cartes de Servicis com un instrument de millora a través del qual els ciutadans podran exigir la prestació d'uns servicis públics amb les màximes garanties de qualitat i conèixer en tot moment el seu grau de compliment.

La Generalitat contribuïx així a donar resposta a l'exigència continguda en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana que estableix i proclama, en l'article 9, el dret general que tenen tots els seus ciutadans a disfrutar d'uns servicis públics de qualitat.

“Una Administració Excel·lent”

COMPROMÍS INSTITUCIONAL

La millora contínua en la relació del ciutadà amb l'Administració i l'excel·lència en la prestació dels seus servicis són els objectius bàsics de la nostra organització. A través de les oficines PROP, la Generalitat posa a disposició dels ciutadans i empreses, informació general sobre la nostra organització així com tots els seus procediments, la realització de tràmits, l'obtenció de documents i la seua presentació en el registre corresponent, en un entorn dissenyat específicament per a tal fi. Ens comprometem per tant a donar un servici de qualitat, que garantim amb els estàndards arreglats en esta carta.

SERVICIS

El sistema d'informació PROP consistix a acostar l'Administració al ciutadà per mitjà d'una xarxa d'oficines que faciliten informació sobre qualsevol procediment de la Generalitat, la nostra organització, així com ocupació pública de la Generalitat i d'altres Administracions, en un entorn funcional estandarditzat que incorpora servicis complementaris que faciliten la realització de tots els tràmits en una sola visita des de la perspectiva d'una administració eficient orientada a la ciutadania de la Comunitat Valenciana.

Des de la seua posada en funcionament, l'any 1996, fins a febrer del 2011, les oficines PROP han atés més de 15 milions de consultes. Els principals servicis prestats són:

- Facilitar informació general sobre els més de 2.000 tràmits que es poden realitzar i els distints servicis que la Generalitat oferix, especificant tota aquella informació necessària per a iniciar la seua tramitació: terminis, documentació, lloc de presentació, normativa, etc.



- Facilitar informació sobre les ofertes i convocatòries d'ocupació pública de la Generalitat, administracions locals i universitats de la Comunitat Valenciana, Administració de l'Estat, altres comunitats autònomes i Unió Europea.
- Oferir informació dels terminis, les llistes provisionals i definitives i les notes obtingudes de l'ocupació pública convocada per la Generalitat.
- Proporcionar, de forma gratuïta, els impresos oficials per a iniciar procediments i realitzar tràmits, evitant desplaçaments a les unitats administratives corresponents.
- Facilitar informació sobre l'organització, competències, adreça, telèfon, fax i correu electrònic de totes les unitats administratives de la Generalitat, així com el seu mapa de localització.
- Proveir informació sobre el personal al servei de la Generalitat: identificació i localització.
- Facilitar al ciutadà, a través del registre instal·lat en la mateixa oficina, la presentació i registre dels documents dirigits a la Generalitat Valenciana, a l'Administració de l'Estat o a l'entitat local en què aquella es troba.
- Proporcionar la relació de les oficines de registres a què el ciutadà es pot dirigir a la Comunitat Valenciana per a presentar documentació dirigida a l'Administració, i indicar quina es pot presentar en cada una.
- Realitzar la subscripció al servei d'alertes, informació de les últimes novetats que es produeixen de tràmits i serveis i ofertes d'ocupació pública.
- Efectuar el tràmit de cita prèvia per a ser atès en les oficines PROP.
- Organitzar, a través d'un sistema informatitzat, l'assignació de torns d'atenció minimitzant el temps d'espera i garantint l'adreçament correcte dels ciutadans a qualsevol dels departaments oficials tant autonòmics com, si és el cas, locals, que es troben ubicats en l'oficina.
- Garantir l'existència de zones d'espera còmodes, dotades de mitjans audiovisuals i espais habilitats per a l'ompliment d'impresos, així com de fotocopiadora i ordinador d'ús públic per a la consulta de pàgines web de la Generalitat, així com caixers electrònics d'autoadministració.

L'oficina PROP donarà la informació en el mateix moment que siga demanada pel ciutadà o ciutadana. En cas de no poder disposar de la informació, l'oficina PROP la remetrà dins del següent dia hàbil, de la forma que resulte triada pel ciutadà o ciutadana: correu electrònic, telèfon, fax o correu ordinari.

La informació s'oferix de forma clara i accessible, amb professionalitat i rigor, en la llengua oficial en què se sol·licite. Es garanteix l'absoluta confidencialitat de les consultes que es realitzen així com de les respostes oferides.

Adicionalment, en les oficines PROP es presten altres serveis que pot consultar a través de la pàgina web de la Generalitat (www.gva.es).



COMPROMISOS I INDICADORS

1. Garantim una atenció de qualitat al ciutadà en la prestació dels nostres servicis

Índex general de percepció de la qualitat del servici	Valor objectiu
	> 7 sobre 10

2. Ens esforcem per resoldre la seua demanda de la manera més ràpida possible i evitant-li desplaçaments

Índex de satisfacció en el compliment dels seus objectius	Valor objectiu
	> 7 sobre 10

3. Ens comprometem que el temps mitjà d'espera en la prestació dels servicis d'informació general, de totes les oficines globalment considerades, no supere els 10 minuts

Temps d'espera mitjà mensual de les oficines	Valor objectiu
	< 10 minuts

4. Registrem, amb plena validesa legal, qualsevol documentació dirigida a l'Administració de la Generalitat i a l'Administració de l'Estat, a través de tota la xarxa d'oficines PROP que la Generalitat posa al servici del ciutadà

% de casos on han pogut registrar la documentació dirigida a l'Administració de la Generalitat i a l'Administració de l'Estat	Valor objectiu
	98%

5. Facilitem l'accés al Diari Oficial de la Comunitat Valenciana a través de punts automatitzats d'accés gratuït

Disponibilitat de punts d'acces	Valor objectiu
	95%

6. Garantim la disponibilitat de fotocopiadores d'ús públic en totes les oficines PROP

Disponibilitat de fotocopiadores en totes les oficines per a ús públic	Valor objectiu
	98%

7. L'organització de les visites es fa respectant l'orde d'entrada gràcies a un sistema informàtic dotat de pantalles d'anunci de torn

Disponibilitat del gestor de cues dins de l'horari d'atenció	Valor objectiu
	95%

Posem a disposició dels ciutadans els resultats sobre el grau de compliment dels compromisos d'esta Carta de Servicis, habilitant-ne el seguiment a través de la pàgina www.gva.es/carta

Ajude'ns a prestar un MILLOR servici

- Si té qualsevol problema amb el nostre servici o vol aportar suggeriments li preguem que empre els impresos normalitzats que, a este efecte, trobarà en qualsevol de les nostres oficines PROP.
- A través del portal www.gva.es es permet la presentació telemàtica de queixes i suggeriments.
- Si detecta algun error, li preguem ens ho comunique com més prompte millor perquè puguem corregir-lo.

On estem



En l'actualitat disposem de 25 oficines PROP a les localitats següents: València, Requena, Xàtiva, Ontinyent, Sagunt, el Port de Sagunt, la Safor (Gandia), Alzira, Castelló, Vinaròs, Vila-real, Segorbe, Alacant, Benidorm, Orihuela, Elx, Torreveija, Elda i Madrid.

L'horari general d'atenció al públic (excepte els dies festius locals, de la Comunitat Valenciana o de caràcter nacional) és:

- Horari d'hivern (16 d'octubre al 14 de maig): dilluns a dijous de 9:00h a 14:00h i de 17:00h a 19:00h i divendres de 9:00h a 14:00h.
- Horari d'estiu (15 de maig a 15 d'octubre): dilluns a divendres de 9:00h a 14:00h

La ubicació de les oficines disponibles, així com els servicis específics que presten i els seus horaris es troben detallats en la pàgina web de la Generalitat (www.gva.es).

Així mateix, es disposa d'un servici de cita prèvia que pot sol·licitar-se directament en les oficines PROP, a través del servici 012 i per la web de la Generalitat (www.gva.es).

ANEXO 5: Solicitud de apoyo de la SGACCIS (pág.118)



Oficina PROP I

Gregorio Gea, 27
46009 VALENCIA,
Tel.: 96 342 60 15
Fax: 96 342 60 16

Fecha/Data: 16 de mayo de 2015
NIRref: LM/jc
Asunto/Assumptes: Solicitud apoyo
para elaboración Carta de Servicios

**SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO, CALIDAD E INSPECCIÓN
DE SERVICIOS
C/ Micalet, 5
46001 VALENCIA**

Con el objetivo de configurar la Oficina PROP I de la Generalitat Valenciana como un modelo pionero y de referencia en cuanto a la integración de todos los servicios de atención al ciudadano y con el objetivo también de afianzar los servicios prestados y las mejoras implementadas, es por lo que, como Director de la Oficina PROP I, les solicito el apoyo expreso de esa Subdirección General para la elaboración e implantación de la Carta de Servicios de la Oficina PROP I de la Generalitat Valenciana.

Así pues, me comprometo firmemente a liderar el proyecto de elaboración e implantación de la Carta de Servicios de la Oficina PROP I como instrumento con el que los ciudadanos puedan exigir la prestación de unos servicios públicos con las máximas garantías de calidad y conocer, en todo momento, su grado de cumplimiento.

EL DIRECTOR DE LA OFICINA PROP I

Fdo.....

ANEXO 6: Cuestionario de madurez organizativa (pág.119)

CUESTIONARIO DE MADUREZ ORGANIZATIVA

1. ¿Están claramente definidos la misión, la visión y los objetivos?

- a) Definitivamente no
- b) No creo
- c) Parcialmente
- d) Se hace el esfuerzo
- e) Definitivamente si

2. ¿Están definidas las estrategias y planes de mejora?

- a) Definitivamente no
- b) No creo
- c) Parcialmente
- d) Se hace el esfuerzo
- e) Definitivamente si

3. ¿Son conocidas por los empleados las estrategias y planes de mejora?

- a) Definitivamente no
- b) No creo
- c) Parcialmente
- d) Se hace el esfuerzo
- e) Definitivamente si

4. ¿Los empleados de la organización están involucrados directamente con la dirección de la organización y demuestran conocimiento y apoyo hacia dicha dirección?

- a) Definitivamente no
- b) No creo
- c) Parcialmente
- d) Se hace el esfuerzo
- e) Definitivamente si

5. ¿Los jefes intermedios entienden como suyos los objetivos y estrategias generales?

- a) Definitivamente no
- b) No creo
- c) Parcialmente
- d) Se hace el esfuerzo
- e) Definitivamente si

6. ¿Están perfectamente definidos los servicios que se prestan?

- a) Definitivamente no
- b) No creo
- c) Parcialmente
- d) Se hace el esfuerzo
- e) Definitivamente si

7. ¿Los ciudadanos son atendidos en un tiempo aceptable o por el contrario tienen que soportar largas colas?

- a) Definitivamente no
- b) No creo
- c) Parcialmente
- d) Se hace el esfuerzo
- e) Definitivamente si

8. ¿La atención presencial al ciudadano queda resuelta con una sola visita?

- a) Definitivamente no
- b) No creo
- c) Parcialmente
- d) Se hace el esfuerzo
- e) Definitivamente si

9. ¿Se le solicita al ciudadano solamente la documentación imprescindible?

- a) Definitivamente no
- b) No creo
- c) Parcialmente
- d) Se hace el esfuerzo
- e) Definitivamente si

10. ¿Se puede presentar cualquier escrito dirigido a otra administración pública?

- a) Definitivamente no
- b) No creo
- c) Parcialmente
- d) Se hace el esfuerzo
- e) Definitivamente si

11. ¿Existen objetivos claros y medibles respecto a la calidad de los servicios prestados?

- a) Definitivamente no
- b) No creo
- c) Parcialmente
- d) Se hace el esfuerzo
- e) Definitivamente si

12. ¿Existen estándares que sirvan para evaluar compromisos e indicadores de calidad?

- a) Definitivamente no
- b) No creo
- c) Parcialmente
- d) Se hace el esfuerzo
- e) Definitivamente si

13. ¿Existen datos internos para evaluar los tiempos de espera?

- a) Definitivamente no
- b) No creo
- c) Parcialmente
- d) Se hace el esfuerzo
- e) Definitivamente si

14. ¿Se utilizan datos internos para evaluar la satisfacción de los ciudadanos?

- a) Definitivamente no
- b) No creo
- c) Parcialmente
- d) Se hace el esfuerzo
- e) Definitivamente si

15. ¿Se utilizan datos externos para evaluar la satisfacción de los ciudadanos?

- a) Definitivamente no
- b) No creo
- c) Parcialmente
- d) Se hace el esfuerzo
- e) Definitivamente si

16. ¿Se analizan y valoran las quejas y sugerencias que se reciben como modo de mejora continua?

- a) Definitivamente no
- b) No creo
- c) Parcialmente
- d) Se hace el esfuerzo
- e) Definitivamente si

17. ¿Se solicita a los ciudadanos información sobre su satisfacción por los servicios prestados?

- a) Definitivamente no
- b) No creo
- c) Parcialmente
- d) Se hace el esfuerzo
- e) Definitivamente si

18. ¿Se tiene en cuenta la valoración de los servicios prestados por los empleados públicos?

- a) Definitivamente no
- b) No creo
- c) Parcialmente
- d) Se hace el esfuerzo
- e) Definitivamente si

19. ¿Se solicita de los empleados su valoración o sugerencias respecto a los servicios prestados?

- a) Definitivamente no
- b) No creo
- c) Parcialmente
- d) Se hace el esfuerzo
- e) Definitivamente si

20. ¿Se presenta información relativa a la calidad de los servicios prestados ante el superior jerárquico?

- a) Definitivamente no
- b) No creo
- c) Parcialmente
- d) Se hace el esfuerzo
- e) Definitivamente si

21. ¿Las metas y los objetivos estratégicos se comunican a todos los implicados?

- a) Definitivamente no
- b) No creo
- c) Parcialmente
- d) Se hace el esfuerzo
- e) Definitivamente si

22. ¿Existe una comunicación fluida entre el Director y los Jefes de los Servicios Territoriales?

- a) Definitivamente no
- b) No creo
- c) Parcialmente
- d) Se hace el esfuerzo
- e) Definitivamente si

23. ¿Existe una comunicación fluida entre los jefes y sus empleados?

- a) Definitivamente no
- b) No creo
- c) Parcialmente
- d) Se hace el esfuerzo
- e) Definitivamente si

24. ¿Existe buena comunicación entre la organización y los ciudadanos?

- a) Definitivamente no
- b) No creo
- c) Parcialmente
- d) Se hace el esfuerzo
- e) Definitivamente si

25. ¿Se pone a disposición de los ciudadanos los resultados en cuanto a la calidad de los servicios prestados?

- a) Definitivamente no
- b) No creo
- c) Parcialmente
- d) Se hace el esfuerzo
- e) Definitivamente si

Instrucciones generales para la calificación:

Marque una opción de cada pregunta y llene la casilla correspondiente con la puntuación. Luego sume la puntuación para obtener el correspondiente nivel.

Puntos por Respuesta

- a) 2 puntos
- b) 4 puntos
- c) 6 puntos
- d) 8 puntos
- e) 10 puntos

Nivel

De 0 a 50 = Bajo

De 51 a 100 = Medio Bajo

De 101 a 150 = Medio

De 151 a 200 = Medio Alto

De 201 a 250 = Alto

Nivel de madurez obtenido:	
-----------------------------------	--

Ejercicio de madurez	
Pregunta	Puntos
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
13.	
14.	
15.	
16.	
17.	
18.	
19.	
20.	
21.	
22.	
23.	
24.	
25.	
Total	

ANEXO 7: Carta de Servicios de la Oficina PROP I de la Generalitat (pág.131)

TÍTULO: Carta de Servicios de la Oficina PROP I de la Generalitat

MENSAJE GENERAL

La Administración Pública Valenciana debe adaptarse a los nuevos retos y necesidades de la sociedad y para ello ha de modernizar y mejorar de forma continua los servicios públicos que presta. La Generalitat asume este reto y a tal fin incorpora, dentro de su política de modernización, el proyecto Cartas de Servicios como un instrumento de mejora a través del cual los ciudadanos podrán exigir la prestación de unos servicios públicos con las máximas garantías de calidad y conocer en todo momento su grado de cumplimiento.

La Generalitat contribuye así a dar respuesta a la exigencia contenida en el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana que establece y proclama, en su artículo 9, el derecho general que tienen todos sus ciudadanos a disfrutar de unos servicios públicos de calidad.

COMPROMISO INSTITUCIONAL

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

SERVICIOS

La Oficina PROP I tiene como prioridad acercar la Administración al ciudadano para lo que facilita 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.

La Oficina PROP I fue la primera oficina PROP en ponerse en funcionamiento en el año 1996. 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 de la tramitación 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.
- Proporcionar, de forma gratuita, los impresos oficiales para iniciar procedimientos y realizar trámites, evitando desplazamientos a las unidades administrativas correspondientes.

- Facilitar información sobre todas las unidades administrativas de la Generalitat (competencias, dirección, teléfono, fax y correo electrónico) y proveer también información sobre el personal al servicio de la Generalitat (identificación y localización).
- Facilitar al ciudadano la presentación y registro de los escritos dirigidos a cualquier Administración Pública, ya sea autonómica, estatal o local.
- Realizar la suscripción al servicio de alertas para la información de las últimas novedades que se produzcan respecto a trámites y servicios o respecto a ofertas de empleo público.
- Efectuar la solicitud de cita previa para ser atendido en las oficinas PROP, en los Centros de Salud, en el Registro Civil o en el SERVEF.
- Emitir el certificado digital o firma electrónica al ciudadano mediante su identificación con el DNI, NIE o pasaporte español y, tras los pasos oportunos, emitir también el certificado digital de entidad.
- Facilitar el pago de las tasas que sean requeridas en los procedimientos para que mediante tarjeta bancaria puedan ser abonadas en el mismo momento en que los ciudadanos son atendidos y las tasas facilitadas.
- Efectuar la representación electrónica del ciudadano para la realización de cualquier operación por medios electrónicos que requiera su identificación mediante algún sistema de firma electrónica del que este no disponga.
- Facilitar la presentación de solicitudes de los ciudadanos desde sus propias casas a través del Registro Telemático.
- 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 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 fotocopidora 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 los ciudadanos. En caso de no poder disponer de la información, la oficina PROP la remitirá dentro del siguiente día hábil, de la forma que resulte elegida por el ciudadano o ciudadana: correo electrónico, teléfono, fax o correo ordinario.

La información se 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.

COMPROMISOS E INDICADORES

1. Garantizamos una atención de calidad al ciudadano en la prestación de nuestros servicios

	Valor objetivo
Índice general de percepción de la calidad del servicio	>8 sobre 10

5. Facilitamos la firma electrónica de ciudadano y de entidad

	Valor objetivo
% de casos en los que se ha podido facilitar	99%

2. Nos esforzamos por resolver su demanda de la forma más rápida posible y evitándole desplazamientos

	Valor objetivo
Índice de satisfacción en el cumplimiento de objetivos	>8 sobre 10

6. Garantizamos la disponibilidad del Registro Telemático las 24 hora del día todos los días del año

	Valor objetivo
Disponibilidad del Registro Telemático	95%

3. Nos comprometemos a que el tiempo medio de espera en la prestación del servicio no supere los 10 minutos

	Valor objetivo
Índice general de percepción de la calidad del servicio	< 10 minutos

7. La organización de las visitas se hace respetando el orden de entrada gracias a un sistema informático dotado de pantallas de anuncio de turno

	Valor objetivo
Disponibilidad del gestor de colas dentro del horario de atención	95%

4. Registramos cualquier escrito dirigido a una administración pública, ya sea autonómica, estatal o local

	Valor objetivo
% de casos donde han podido registrar escritos dirigidos a una administración pública.	98%

Ponemos a disposición de los ciudadanos los resultados sobre el grado de cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios, habilitando su seguimiento a través de la página www.gva.es/carta.

Ayúdenos a prestar un MEJOR servicio

- Si tiene cualquier problema con nuestro servicio o quiere aportar sugerencias le rogamos que emplee los impresos normalizados que, al efecto, encontrará en cualquiera de nuestras oficinas PROP.
- A través del portal www.qva.es se permite la presentación telemática de quejas y sugerencias.
- Si detecta algún error, le rogamos nos lo comunique lo antes posible para que podamos corregirlo.

Dónde estamos

La Oficina PROP I está ubicada en la calle Gregorio Gea, 27, de Valencia (CP 46009).

El horario general de atención al público (excepto los días festivos locales, de la Comunitat Valenciana o de carácter nacional) es:

Lunes a jueves: de 9 a 15 horas.

Viernes: de 9 a 14:30 horas.

Los jueves, se prestará el servicio de información general y registro de documentos, desde las 15 hasta las 19 horas ininterrumpidamente, excepto julio y agosto, semana de Pascua y periodo de vacaciones escolares de Navidad, Año Nuevo y Reyes.

Se dispone de un servicio de cita previa que puede solicitarse directamente en las oficinas PROP, a través del servicio 012 y por la web de la Generalitat (www.qva.es).

ANEXO 8: Tablas salariales de la Generalitat Valenciana para el año 2015 (pág.142)

GRUPO	RETRIBUCIONES BÁSICAS		EXTRA DE JUNIO/DICIEMBRE	
	SUELDO BASE	TRIENIOS	SUELDO BASE	TRIENIOS
	IMP. MES	IMP. MES		
A	1.109,05	42,65	684,36	26,31
B	958,98	34,77	609,38	25,35
C	720,02	26,31	622,30	22,73
D	599,25	17,90	593,79	17,73
E	548,47	13,47	548,47	13,47

	IMP. AÑO	IMP. MES
Aportación al Plan de Pensiones:	0	0

RETRIBUCIONES ALTOS CARGOS		
CARGO	IMP. AÑO	IMP. MES
PRESIDENT	67.615,92	5.634,66
VICEP. Y CONSELLER	57.599,78	4.799,98
SEC. AUTONÓMICO	57.586,56	4.798,88
CARGO	IMP. AÑO	IMP. MES
SUBSECRET. (A-30-A30S)	57.081,24	4.584,61
DIREC. GRAL (A-30-A30C)	55.391,06	4.441,87

COMPLEMENTO DE DESTINO

NIVEL	IMP. MES	IMPORTE EXTRA Junio/Diciembre	coce mar/sep.	GRUPO E IMP. MES	GRUPO E IMP. EXT.	GRUPO E coce
10	215,19	215,19	43,86	224,25	224,25	44,85
11	237,62	237,62	48,43			
12	260,07	260,07	53,00	271,02	271,02	54,20
13	282,53	282,53	57,58			
14	305,01	305,01	62,16	317,85	317,85	63,57
15	327,44	327,44	66,73			
16	349,93	349,93	71,32			
17	372,33	372,33	75,88			
18	394,79	394,79	80,46			
19	417,25	417,25	85,04			
20	439,70	439,70	89,61			
21	473,35	473,35	96,47			
22	509,84	509,84	103,91			
23	546,41	546,41	111,36			
24	582,92	582,92	118,80			
25	619,47	619,47	126,25			
26	698,20	698,20	142,29			
27	795,85	795,85	162,19			
28	832,40	832,40	169,64			
29	868,93	868,93	177,09			
30	968,75	968,75	197,43			
30 D.G.	917,00					
30 SUBS	907,03					