

SECCIÓ :	07	JUSTÍCIA, INTERIOR I ADMINISTRACIÓ PÚBLICA
SERVEI :	02	SECRETARIA AUTONÒMICA DE JUSTÍCIA I ADMINISTRACIÓ PÚBLICA
CENTRE GESTOR :	04	DIRECCIÓ GENERAL DE PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA, QUALITAT I MODERNITZACIÓ DE L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA
PROGRAMA:	121.90	MODERNITZACIÓ EN L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA

PROBLEMÀTICA SOBRE LA QUAL S'ACTUA

- 1.- La carència de competències digitals en el personal de l'administració, que no permet donar una adequada resposta al paradigma digital actual que ha transformat tant els nostres mètodes de treball com la demanda de servicis oferits a la ciutadania i a les empreses.
- 2.- Implantació de processos amb tecnologia disruptiva en l'Administració Pública Valenciana, per a afavorir l'eficiència i eficàcia del servici públic.
- 3.- El compromís d'oferir una gestió excel·lent enfocada a la ciutadania i les empreses, requerix d'una metodologia de simplificació per a la modernització de l'organització i els seus processos per mitjà de la revisió d'estructures, procediments i ferramentes de gestió, amb la finalitat d'adaptar-la plenament al marc jurídic vigent i a les necessitats de la dita gestió.
- 4.- La modernització de l'administració pública se sustenta en l'aplicació de processos de qualitat i millora contínua aplicats a uns procediments de gestió ben estructurats, amb excel·lent formació al personal empleat públic i informació a la ciutadania i sector econòmic, i que al seu torn permeta realitzar el control dels objectius marcats. En l'actualitat s'aprecien carències que impedeixen aconseguir els nivells de qualitat i eficiència en la gestió, d'informació a la ciutadania i de control i seguiment dels objectius, que podrien esmenar-se amb una ferramenta que permeta mantindre actualitzat i viu el catàleg de procediments, peça clau per a articular i materialitzar l'excel·lència en els aspectes mencionats i el control de tots els procediments.
- 5.- L'exigència contínua de la societat que, de forma permanent, demanda de l'Administració Pública Valenciana una clara orientació a satisfer les seues necessitats i que siga capaç d'oferir-li uns servicis públics de qualitat a través d'una gestió pública que es reclama més moderna, àgil, pròxima i accessible. Exigència que, l'any 2021 i possiblement en el futur, haurà de tractar de satisfer-se amb fórmules i ferramentes flexibles i innovadores que, recolzades sens dubte en les noves tecnologies, siguen capaces de donar una resposta efectiva a la situació de "nova normalitat" derivada de la pandèmia sorgida en 2020, que ha condicionat, limitat i modificat d'una forma important tant les condicions de treball com les condicions d'atenció i prestació de molts dels servicis públics oferits per l'administració de la Generalitat.
- 6.- La demanda de la societat que exigix de la Inspecció General de Servicis, com a màxim òrgan de control intern administratiu, una permanent vigilància i inspecció del funcionament correcte dels servicis públics, de què se reta comptes davant de la ciutadania, i una orientació preventiva dirigida a evitar les irregularitats i males pràctiques administratives, tot això a fi a garantir el compliment dels principis de legalitat, eficàcia, eficiència, economia i transparència.

OBJECTIU BÀSIC

- 1.1.- Dissenyar, a partir d'un diagnòstic previ de situació del nivell de competències digitals del personal empleat públic, una estratègia estructural dirigida a potenciar totes les habilitats i possibilitats que oferixen les noves tecnologies, que reduïska els desavantatges que la carència de competències digitals produïx entre el seu personal i que reduïska l'actual bretxa digital.
- 1.2.- Desenvolupar accions formatives i promocionals de la cultura organitzativa necessària en transformació digital per a consolidar les competències digitals com a factor decisiu per al desenvolupament laboral, per mitjà de formació i promoció de les mateixes.
- 2.1.- Analitzar les carències actuals quant a millora tecnològica de l'Administració, definir les seues possibles solucions i facilitar la incorporació de les noves tecnologies per al seu desenvolupament i implantació.
- 3.1.- Elaborar una metodologia de simplificació de processos i revisar, de forma prioritzada, els procediments administratius de la Generalitat amb vista a simplificar tràmits i reduir càrregues administratives a la ciutadania.
- 3.2.- Realitzar plans de detecció, correcció i millora de disfuncionalitats en aquells processos que es consideren claus en l'organització.
- 3.3.- Elaborar i publicar un nou decret de simplificació administrativa
- 3.4.- Dissenyar una estratègia dirigida a implementar ferramentes per a estructurar la informació interna de l'administració d'una manera més eficient.
- 3.5.- Coordinar la implantació i ús del Sistema d'Informació del Mercat Interior Europeu (IMI) en l'àmbit de l'Administració Valenciana, impartint formació i assegurant el seu adequat manteniment.
- 4.1.- Desenvolupar una ferramenta per a sistematitzar el treball relacionat amb un mapa de processos viu i dinàmic que permeta disposar d'un catàleg de procediments actualitzat de tota la Generalitat, projecte SICPRO: Sistema Integral de Control de Procediments. El Catàleg de processos serà el pilar sobre el qual s'assentarà la modernització de la Generalitat, serà modular i integrarà funcionalitats relacionades la documentació del procediment, la gestió de la millora contínua i la simplificació, el seguiment i control de la gestió i l'eficiència, la gestió del coneixement, la informació a actors interns i externs, la formació del personal, la vinculació amb les sèries documentals i amb els metadatos de documents i procediments, etc.
- 4.2.- Obtindre l'anàlisi funcional i implantació de mòduls addicionals bàsics que se n'aniran incorporant a SICPRO derivats d'una anàlisi de situació i posterior anàlisi funcional, com els relatius a la política general de documents electrònics, de gestió del coneixement, d'indicadors i mètriques, d'arxiu llonge, i altres derivats de l'anàlisi que es consideren necessaris per al seu millor funcionament.
- 5.1.- Liderar i promoure la millora de la qualitat dels servicis públics a través de l'elaboració de plans i/o accions específiques de millora de la qualitat i de l'impuls i coordinació dels instruments establits en el Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell (sistema de queixes, suggeriments i agraïments, avaluacions de qualitat, cartes de servicis, el sistema de reconeixements i la xarxa de qualitat). En 2021, i com a acció específica de millora de la qualitat, es proposa l'elaboració de mapes de processos en centres directius de l'administració de la Generalitat com a estratègia per a implantar models de gestió de qualitat en la nostra administració.
- 5.2.- Col·laborar i cooperar de manera efectiva, en matèria de qualitat, amb altres òrgans de la Generalitat i amb altres administracions públiques.
- 6.1.- Realitzar actuacions d'inspecció amb la finalitat d'exercir un efectiu control de legalitat, eficàcia i eficiència de l'activitat de l'administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.

SECCIÓ :	07	JUSTÍCIA, INTERIOR I ADMINISTRACIÓ PÚBLICA
SERVEI :	02	SECRETARIA AUTONÒMICA DE JUSTÍCIA I ADMINISTRACIÓ PÚBLICA
CENTRE GESTOR :	04	DIRECCIÓ GENERAL DE PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA, QUALITAT I MODERNITZACIÓ DE L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA
PROGRAMA:	121.90	MODERNITZACIÓ EN L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA

OBJECTIU BÀSIC

6.2.- Desenvolupar accions, programes i estratègies de prevenció d'irregularitats i males pràctiques administratives.

PRINCIPALS LÍNIES D'ACTUACIÓ PER ACONSEGUIR L'OBJECTIU I INDICADORS

1.1.1.- Realitzar un diagnòstic de situació del nivell de competències digitals del personal empleat públic.

1.1.2.- Potenciar la Intranet corporativa del personal empleat públic, dirigida a centrar la comunicació interna de la Generalitat, consolidant un canal efectiu i de referència que facilite la labor i la col·laboració del personal empleat públic i l'organització de la informació interna .

1.1.3.- Gestionar el canvi orientat cap a un model de treball col·laboratiu i ubic en l'administració, perquè el personal empleat públic aprofite al màxim les possibilitats de les ferramentes d'este tipus que es troben disponibles i es millore l'eficàcia i l'eficiència, tant internament en la gestió de la pròpia administració, com externament en la relació amb la ciutadania i les empreses.

1.2.1.- Realitzar una avaluació de l'oferta formativa actual, identificar necessitats i planificar i desenvolupar, en col·laboració amb l'IVAP, un pla d'estudis que reforce la cultura de transformació digital i capacite al seu personal en l'ús de les noves tecnologies.

1.2.2.- Realitzar una anàlisi per a l'actualització i modernització tant dels processos de gestió dels diferents tipus de formació com de les ferramentes formatives actuals per a la seua conversió en una plataforma electrònica global com a sistema integral de formació, que unifique tota l'oferta formativa de la Generalitat dirigida al personal empleat públic i que incorpore metodologies, mecàniques i components de gamificació que permeten al personal completar tasques d'iniciació i aprenentatge de diferents matèries de forma més àgil i motivadora.

1.2.3.- Dissenyar i Coordinar un Pla de Xoc de Formació intern en l'Administració Pública de les utilitats i aplicacions electròniques existents per a la seua plena implementació i ús en col·laboració amb l'IVAP i la DGTIC.

2.1.1.- Elaborar un diagnòstic de situació que analitze les actuals carències transversals existents en la GVA quant a modernització de l'Administració basada en transformació digital i que ens permeta identificar i proposar noves solucions tecnològiques.

2.1.2.- Identificar i analitzar la possible implantació de tecnologies emergents i disruptives que puguen ser aprofitades en el si de l'administració de la Generalitat per a l'eliminació de les disfuncionalitats detectades.

3.1.1.- Elaborar i executar plans estratègics de simplificació administrativa per mitjà de la publicació d'un protocol per a la publicació de plans sectorials de simplificació.

3.2.1.- Elaborar un pla de detecció i millora dirigit a corregir les disfuncionalitats organitzatives detectades en processos claus que demanden una urgent revisió, en particular els relacionats amb els processos de subvenció, contractació, gestió de recursos humans, intervenció i gestió econòmica.

3.2.2.- Impuls de la tramitació electrònica dels documents comptables.

3.2.3.- Impuls i coordinació de l'agrupació dels tràmits comuns per a la seua implementació en els procediments telemàtics.

3.3.1.- Elaborar i publicar el nou decret de simplificació administrativa.

3.4.1.- Implementar ferramentes dirigides a identificar, desenvolupar, compartir i utilitzar de forma efectiva la informació dins de l'organització

3.5.1.- Donar altes d'autoritats competents en el Sistema d'Informació del Mercat Interior Europeu (IMI), mantindre operatives i amb informació actualitzada les autoritats registrades i atendre totes les sol·licituds d'informació i de suport o suport tècnic rebudes. Gestionar el registre d'autoritats competents i perfils d'usuari en el nostre àmbit, assegurant el seu eficaç funcionament.

4.1.1.- Preparar els plecs de clàusules administratives per a poder licitar l'execució del contracte major per a la implantació de SICPRO.

4.2.1.- Realitzar una anàlisi preliminar de situació per a incorporar altres mòduls bàsics després de la implantació de SICPRO, com els relatius a la política general de documents electrònics, de gestió del coneixement, d'indicadors i mètriques, i altres derivats de l'anàlisi que es consideren necessaris per al seu millor funcionament.

5.1.1.- Assegurar l'adequat funcionament i manteniment del sistema de queixes, suggeriments i agraïments i realitzar la seua avaluació anual, així com atendre les queixes presentades per incompliment del deure de resposta i aquelles que afecten unes quantes conselleries en el termini establert en la Carta de Servicis de la Inspecció General de Servicis.

5.1.2.- Dissenyar i elaborar plans i/o accions de millora de la qualitat, d'Autoavaluacions i Avaluacions de Qualitat i de Cartes de Servicis.

5.1.3.- Elaboració i tramitació d'una orde que regule el sistema d'acreditació i certificació de la qualitat de la Generalitat.

5.2.1.- Coordinar la Xarxa de Qualitat de l'administració de la Generalitat, participar en la Xarxa Interadministrativa de Qualitat i col·laborar amb els òrgans de la Generalitat competents en matèria de formació del personal empleat públic en la realització de cursos específics relatius a qualitat i millora contínua.

6.1.1.- Elaborar i executar el pla de la Inspecció General de Servicis que, en matèria d'inspecció i control, comprén essencialment el desenvolupament d'actuacions ordinàries, extraordinàries i les investigacions derivades de denúncies.

6.1.2.- Culminar la implantació del sistema informàtic de gestió dels processos desenvolupats per la Inspecció General de Servicis.

6.1.3.- Difondre a través del Portal de Transparència GVA-Oberta de la Generalitat i del portal Web de la Conselleria d'adscripció l'informe d'avaluació anual del pla de la Inspecció General de Servicis, prèviament remès al Consell, i publicar una informació puntual (fitxes resum) sobre els resultats obtinguts en cada actuació inspectora derivada dels procediments d'investigació finalitzats, complint els terminis establerts.

6.1.4.- Exercir la coordinació de les unitats d'inspecció de caràcter sectorial (en l'àmbit sanitari, educatiu i de servicis socials) i col·laborar amb els òrgans de control interns i externs de la Generalitat (Intervenció General, Agència Antifrau i Sindicatura), així com amb altres òrgans i institucions públiques.

PRESSUPOST DE LA GENERALITAT 2021

MEMÒRIA D'ACTUACIONS

F.P. 4

SECCIÓ :	07	JUSTÍCIA, INTERIOR I ADMINISTRACIÓ PÚBLICA
SERVEI :	02	SECRETARIA AUTONÒMICA DE JUSTÍCIA I ADMINISTRACIÓ PÚBLICA
CENTRE GESTOR :	04	DIRECCIÓ GENERAL DE PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA, QUALITAT I MODERNITZACIÓ DE L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA
PROGRAMA:	121.90	MODERNITZACIÓ EN L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA

PRINCIPALS LÍNIES D'ACTUACIÓ PER ACONSEGUIR L'OBJECTIU I INDICADORS

6.2.1.- Desplegar i consolidar el sistema d'alertes automatitzades per a la prevenció de males pràctiques en les actuacions administratives a partir de la informació existent en els sistemes de gestió dels procediments administratius, així com d'informació externa obtinguda d'altres entitats i àmbits. Continuar amb el desplegament i consolidació del sistema d'alertes per a la prevenció de males pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, per mitjà de la integració de sistemes d'informació corporatius i la incorporació de noves ferramentes d'anàlisi de dades

6.2.2.- Implantar mapes d'avaluació de riscos en la Generalitat, que permeten determinar el nivell d'exposició al risc d'irregularitats i males pràctiques, en distintes àrees de gestió, el resultat del qual determinarà aquelles conselleries i entitats del sector públic instrumental que resulten obligades a confeccionar el Pla Individual d'Interlocutòria avaluació del Risc d'Irregularitats. Seguiment del desenvolupament dels plans de minimització de riscos elaborats per les conselleries i entitats del sector públic instrumental que van realitzar un pla individual d'autoavaluació de riscos d'irregularitats durant l'exercici anterior com a conseqüència del resultat obtingut en el mapa d'avaluació de riscos

6.2.3.- Elaboració dels nous mapes d'avaluació de riscos corresponents a l'exercici 2021.