

Més prop
de tu



Atent-a

Pla d'Atenció
a la Ciutadania
2020-2023



El pla que ara us presentem és el primer de la Generalitat orientat exclusivament i de forma específica a l'atenció a la ciutadania. Facilitar la comunicació i fer que la relació de les ciutadanes i els ciutadans amb l'Administració siga més àgil, més senzilla i més fluida és el nostre objectiu fonamental, que s'adiu plenament amb la voluntat de servei públic d'una Administració en què volem posar en primer lloc les persones.

El funcionament i l'acció de les administracions cobra tot el seu sentit quan el ciutadà o ciutadana entra en contacte amb l'Administració pública, i els serveis d'atenció a la ciutadania representen aquest punt de contacte. És, per a la ciutadania, el primer nivell on s'adreça quan necessita els poders públics i, per a l'Administració, l'últim on es canalitzen els serveis i les polítiques públiques.

Amb aquest instrument estratègic pretenem millorar la xarxa d'atenció a la ciutadania amb la idea d'una Administració propera i atenta a les necessitats i les inquietuds dels ciutadans i les ciutadanes, és a dir, proactiva i que escolta. Es tracta d'abordar el repte de transformar el caràcter universal dels serveis públics i adaptar-lo a una atenció individual i personalitzada de qualitat. Volem construir, al cap i a la fi, una Administració més humana, que mire als ulls dels ciutadans i ciutadanes, i contribuir així a reforçar la confiança de la ciutadania en les institucions públiques.

Més prop de tu resumeix aquesta vocació, que es concreta en els tres grans eixos de treball que hem projectat per als pròxims anys: més prop de l'excel·lència, més prop de la ciutadania i més prop de la innovació.

El primer eix és d'índole metodològica, i consisteix a establir un sistema de qualitat total i excel·lència en la nostra xarxa d'atenció a la ciutadania basat en el model EFQM, un model de millora contínua que de fa anys serveix de referència en el sector públic dels països de la Unió Europea. El treball per objectius, l'establiment d'indicadors, la gestió integral de la informació, l'orientació a les persones i els procediments d'avaluació i autoavaluació són el camí més segur per a garantir la qualitat del nostre servei.

El segon eix vertebrador del pla consisteix en el desplegament d'un nou model d'atenció a la ciutadania que permeta la implantació completa de l'Administració electrònica superant l'obstacle de l'escletxa digital. Això implica una millora de l'atenció fent una tasca d'acompanyament per a donar suport i facilitar la tramitació i el registre de documents a les persones que ho necessiten. Aquesta atenció particularitzada suposa també un element de millora democràtica, ja que garanteix un tracte igualitari per al conjunt de la nostra ciutadania.

Tot això es completa amb el seu últim eix, el de la innovació. L'acumulació de tot el coneixement i l'experiència acumulada en tots els anys de funcionament del servei d'atenció a la ciutadania pot aprofitar-se de forma eficaç i eficient gràcies a noves tècniques vinculades a la gestió de les dades i la intel·ligència artificial, cosa que ens permetrà la prestació de serveis més complets i millors. Tot això, a partir de la revisió de les normes vinculades als repositoris d'informació i una redefinició dels diferents canals tradicionals d'atenció, presencial, telefònic i digital, que ara podran ser complementats amb noves eines tecnològiques com la utilització de xatbots o robots digitals per a respondre a les qüestions sol·licitades més freqüentment de manera automatitzada.

El Pla d'Atenció a la Ciutadania Atent-a 2020-2023 és una aposta decidida de treball per una atenció de proximitat. En una situació com l'actual és essencial que des de l'Administració posem tots els mitjans al nostre abast per a facilitar una resposta ràpida i adequada a les necessitats de la ciutadania. Aquest és el nostre compromís.

Rosa Pérez Garijo
Consellera de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica

Índex

1. Introducció	04		
2. Antecedents	05		
3. Marc normatiu	06		
4. Principis d'atenció a la ciutadania	08		
5. Anàlisi de la situació actual	09		
6. Línies d'actuació i projectes	12		
6.1. Més prop de l'excel·lència. Implantació d'un model d'excel·lència.	12		
Projecte 01. Definició de la missió, visió i valors	12		
Projecte 02. Formació en gestió de la qualitat total en els serveis públics	13		
Projecte 03. Impuls d'un sistema de gestió per processos	13		
Projecte 04. Estudi de satisfacció dels usuaris	14		
Projecte 05. Implementació d'un sistema de millora contínua	14		
Projecte 06. Obtenció de la acreditació de qualitat per al sistema d'atenció a la ciutadania	14		
6.2. Més prop de la ciutadania. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania	15		
6.2.1. Sistemes de gestió per a l'atenció a la ciutadania	16		
Projecte 07. Nou sistema d'informació d'atenció a la ciutadania	18		
Projecte 08. Principi de proactivitat en informació a la ciutadania	19		
6.2.2. Canal presencial	20		
Projecte 09. Transforma PROP: Cap a les oficines PROP AMR (Assistència en Matèria de Registre).	22		
Projecte 10. Vertebra PROP: Nou model d'oficines PROP	23		
Projecte 11. Informa PROP. Més informació per a la ciutadania en les oficines PROP.	24		
Projecte 12. Digitalitza PROP: Digitalització de la documentació en les oficines PROP.	24		
Projecte 13. Cita PROP: Automatització en gestió d'esperes i cita prèvia.	24		
Projecte 14. Agilitza PROP: Reducció dels temps d'espera	25		
Projecte 15. Localitza PROP: Millora de la senyalística en oficines PROP.	25		
Projecte 16. Autoprop: Assistència en l'ús dels mitjans telemàtics.	26		
Projecte 17. Activa PROP: Reorganització de l'horari d'atenció a la ciutadania	26		
6.2.3. Atenció telefònica i multicanal	27		
Projecte 18. Implantació de sistemes de reconeixement de veu en el 012.	27		
Projecte 19. Ampliació de les eines per a la prestació del servei 012.	28		
6.2.4. Atenció virtual descentralitzada.	29		
Projecte 20. Oficines digitals per a la ciutadania.	29		
6.2.5. Comunicació clara i canal digital.	30		
Projecte 21. Comunicació clara en el nou Portal d'Atenció a la Ciutadania	30		
Projecte 22. Guia de recomanacions i formació en comunicació clara.	30		
6.3. Més prop de la innovació. Innovació en atenció a la ciutadania	31		
Projecte 23. Mesurament de resultats i quadre de comandaments en l'atenció a la ciutadania.	32		
Projecte 24. Implantació d'un xatbot per a l'atenció a la ciutadania.	32		
7. Desenvolupament normatiu	33		
8. Eixos transversals	34		
8.1. Formació	35		
8.2. Participació ciutadana	36		
8.3. Transparència	37		
8.4. Control i avaluació	38		
9. Recursos previstos, aprovació i comunicació	39		
Annexo I. Fitxes de projectes	40		
Annexo II. Cronogrames	86		



A continuació, presentem el Pla d'Atenció a la Ciutadania amb projecció fins al 2023

1. Introducció

Quan es decideix elaborar un pla, la primera pregunta és per què i per a què. La resposta la trobem en la diferència entre les paraules “preveure” i “planificar”. Si parlem de previsió, ens estem referint a mirar cap al futur i tractar de predir el que succeirà; però, quan planifiquem, “assagem mentalment”, i el que pretenem és, a més, establir els mitjans necessaris per a participar i incidir en la construcció d'aquest futur. Hem de preveure els canvis que s'aveïnen, però sobretot volem influir en aquesta nova realitat, de manera que l'Administració resultant preste els millors serveis possibles a la ciutadania.

Ens trobem en un moment clau del canvi de model d'Administració. El fet que la nostra Administració, tal com estableix la Llei 39/2015, haja de ser plenament electrònica, propicia un canvi de paradigma que obliga a modificar les nostres estructures, sistemes i mètodes de treball; tot això implica, així mateix, la necessitat de dotar el personal funcionari de nous coneixements i habilitats que la societat i la indústria ja ha integrat plenament: xarxes socials, ciència de les dades, intel·ligència artificial, etc. La nova Administració digital suposa el canvi més important en el que va de segle en la manera en què Administració i ciutadania es relacionen, canvi que amb la crisi provocada pel COVID-19 es torna més urgent.

El nostre paper des de la Conselleria de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica, com a departament competent en atenció a la ciutadania, és participar en la definició i implementació d'un nou model d'atenció ciutadana en la Generalitat, un model que desenvolupe al màxim totes les possibilitats que el món digital proporciona per a aconseguir una Administració més eficaç i eficient, però que, alhora, cuide i atenga amb cura aquelles persones que no estan en condicions de gaudir d'aquesta nova Administració. Si els principis d'eficàcia i eficiència són fonamentals, com a Administració pública no ho és menys el d'equitat. Volem, doncs, intervindre en l'evolució de la Generalitat cap a una Administració més eficaç, eficient, digitalitzada i que al mateix temps tracte de manera equitativa tota la ciutadania,

1. Introducció

sense distinció del nivell socioeconòmic o cultural. Aquest és el nostre repte, i per a això elaborem aquest Pla.

En el document exposem els antecedents recents (apartat 2) i el marc normatiu (apartat 3) que li és propi, per a definir tot seguit els principis d'actuació que regeixen l'atenció a la ciutadania (apartat 4) i l'anàlisi de la situació actual amb el seu diagnòstic corresponent (apartat 5).

En l'apartat 6 concretem els projectes que constitueixen el Pla, agrupats per línies i sublínies d'actuació. A continuació, ens ha semblat important dedicar un punt específic (apartat 7) a unificar i resumir els canvis normatius que preveu el document.

En l'apartat 8 presentem els eixos transversals que travessen el pla: l'eix de formació, el relatiu a la participació ciutadana, la transparència i el control i l'avaluació del Pla.

Finalment, en l'apartat 9 presentem els recursos previstos, i tractem els aspectes vinculats a la seua aprovació i comunicació. Atesa la naturalesa del nostre Pla, a més de la seua execució, la comunicació externa i interna constitueix un punt clau.

En l'annex I s'inclouen totes les fitxes detallades dels projectes per línies d'actuació i en l'annex II figura el cronograma previst d'execució del Pla.

2. Antecedents

El full de ruta que aquest Pla desenvolupa va començar en l'anterior legislatura amb el "Pla d'atenció a la ciutadania, simplificació i millora de la qualitat dels SS.PP. - horitzó 2019", l'execució del qual ha finalitzat. Aquest Pla abastava tant l'atenció a la ciutadania com els projectes de simplificació administrativa i d'excel·lència en els serveis públics.

Actualment, les competències en simplificació i millora de la qualitat dels serveis públics són competència d'una altra conselleria, per la qual cosa el nou Pla que ara naix se centra en l'atenció a la ciutadania, però, això sí, sense oblidar la simplificació, la qualitat en atenció a la ciutadania i la digitalització dels processos en aquest àmbit, així com l'impuls decidit de la millora contínua en tots els canals d'atenció ciutadana. Això permetrà focalitzar clarament l'atenció a la ciutadania de la Generalitat com a element central de tot el Pla i els principis que la caracteritzen, com la proximitat i l'orientació a la ciutadania, i alhora aprofitar l'experiència i el coneixement existent en qualitat i simplificació per a millorar el sistema d'atenció ciutadana.

3. Marc normatiu

A continuació relacionem, ordenat per rang normatiu i cronològic, el conjunt de disposicions (lleis, disposicions reglamentàries o acords del Consell) en què es fonamenten i reffermen les diferents línies i sublínies d'actuació, projectes i eixos recollits en aquest Pla.

Marc europeu

- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.
- Reglament (UE) 2018/1724 del Parlament Europeu i del Consell, de 2 d'octubre de 2018, relatiu a la creació d'una passarel·la digital única d'accés a informació, procediments i serveis d'assistència i resolució de problemes i pel qual es modifica el Reglament (UE) núm. 1024/2012.

Marc bàsic estatal

- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic.
- Llei 59/2003, de 19 de desembre, de Signatura Electrònica.
- Reial decret llei 11/2018, de 31 d'agost, de transposició de directives en matèria de protecció dels compromisos per pensions amb els treballadors, prevenció del blanqueig



de capitals i requisits d'entrada i residència de nacionals de països tercers i pel qual es modifica la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

- Reial decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració electrònica, modificat pel Reial decret 951/2015, de 23 d'octubre.
- Reial decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració electrònica.
- Resolució de 3 de maig de 2017, de la Secretaria d'Estat de Funció Pública, per la qual s'estableixen les condicions per a l'adhesió de les comunitats autònomes i de les entitats locals a la plataforma GEISER/ORVE, com a mecanisme d'accés al registre electrònic i al sistema d'interconnexió de registres.

Marc autonòmic

- Decret 165/2010, de 8 d'octubre, del Consell, pel qual s'estableixen mesures de simplificació i reducció de càrregues administratives en els procediments gestionats per l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic.
- Decret 66/2012, de 27 d'abril, pel qual s'estableix la política de seguretat de la informació de la Generalitat.

3. Marc normatiu

- Decret 191/2014, de 14 de novembre, del Consell, pel qual es regula l'atenció a la ciutadania, el registre d'entrada i eixida d'escrits i l'ordenació de les oficines de registre en l'Administració de la Generalitat.
- Decret 220/2014, de 12 de desembre, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament d'Administració electrònica de la Comunitat Valenciana.
- Decret 5/2019, de 16 de juny, del president de la Generalitat, pel qual es determinen el nombre i la denominació de les conselleries, i les seues atribucions.
- Decret 105/2019, de 5 de juliol, del Consell, pel qual estableix l'estructura orgànica bàsica de la Presidència i de les conselleries de la Generalitat.
- Decret 24/2016, de 26 de febrer, del Consell, pel qual es modifica el Decret 160/2015, de 18 de setembre, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament orgànic i funcional de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació.
- Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.
- Decret 26/2020, de 21 de febrer, del Consell, de creació de la Comissió Interdepartamental per a la Modernització de l'Administració Pública.
- Decret 20/2020, de 14 de febrer, del Consell, de modificació del Decret 112/2008, pel qual es crea la Comissió Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica, la Qualitat i la Societat del Coneixement en la Comunitat Valenciana.
- Ordre 3/2012, de 7 de juny, de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, per la qual s'aprova el Manual de Normalització de Formularis de la Generalitat i el seu sector públic.
- Ordre 7/2012, de 27 de setembre, de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, per la qual es regula el catàleg de procediments administratius de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic.
- Resolució de 5 de maig de 2015, del secretari autonòmic d'Administració Pública, per la qual es dicten les directrius de funcionament i s'aprova el manual d'instruccions que serà d'obligat compliment per a totes les oficines de registre de la Generalitat, incloses en l'àmbit d'aplicació del Decret 191/2014, de 14 de novembre, del Consell.
- Resolució del sotssecretari de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, de 13 de juliol de 2017, sobre el tràmit telemàtic general i la forma de conducta per part del personal de la Generalitat en relació amb els subjectes previstos en els articles 14.2 i 14.3 de la Llei 39/2015.
- Resolució de 28 de setembre de 2015, de la Direcció de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions, per la qual s'estableixen les condicions per a actuar com a oficina de registre presencial del sistema Cl@ve.
- Resolució de 14 de desembre de 2015, de la Direcció de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions, per la qual s'estableixen les prescripcions tècniques necessàries per al desplegament i aplicació del sistema Cl@ve.

4. Principis d'atenció a la ciutadania

Si bé en aquest pla s'inclou un projecte per a la “Definició de la missió, visió i valors”, no és menys cert que existeixen, de fet, uns principis que serveixen d'inspiració i marc de referència per al present Pla. És d'aquests principis, a més, d'on es partirà per a la definició de la nova cultura organitzativa. Aquests són:

Orientació de servei a la ciutadania

L'objectiu fonamental del Pla és la prestació de serveis de qualitat amb una orientació clara a la ciutadania de la Comunitat Valenciana.

Una Administració senzilla i pròxima

L'activitat pública ha de fonamentar-se en l'accessibilitat de la informació. L'Administració ha de ser el més pròxima i senzilla possible a la ciutadania.

Una atenció proactiva

El nostre sistema d'atenció a la ciutadania ha de buscar, sempre que siga possible, la proactivitat; és a dir, tractar d'anticipar-se a les necessitats dels ciutadans i ciutadanes en comptes d'actuar de manera reactiva.

Equitat

Ha de garantir-se a la ciutadania l'equitat en l'accés a la informació i els serveis públics independentment del seu lloc de residència i del seu nivell de coneixements tecnològics. La implantació de l'Administració electrònica no pot generar ciutadania de primera i de segona.

Transparència

L'activitat pública ha de garantir l'accessibilitat de la informació, i són una excepció les restriccions a aquesta, que només podran fonamentar-se en la protecció d'altres drets.

Participació

La ciutadania participa en la definició del model de relació entre aquesta i l'Administració.

Excel·lència i millora contínua

Compromís d'aconseguir una atenció excel·lent en la relació amb la ciutadania. Per a això s'ha de propiciar la millora contínua dels seus sistemes de gestió, amb vista a obtindre la màxima eficiència amb els recursos disponibles i la màxima satisfacció de les necessitats i expectatives de la ciutadania.

Innovació i creativitat

Cal posar especial atenció en la innovació i creativitat en el disseny i la implantació dels serveis públics com a eines de millora.

Col·laboració i cooperació

En la nova atenció a la ciutadania només és possible tindre èxit si s'estableixen mecanismes de col·laboració i cooperació entre els diferents nivells de l'Administració: europea, estatal, autonòmica i local. Igual de fonamental és també la cultura de la col·laboració entre departaments de la mateixa Generalitat per a aconseguir uns serveis excel·lents.

5. Anàlisi de la situació actual

A l'hora de dissenyar qualsevol pla és imprescindible procedir a l'anàlisi de la situació de partida. Cal conèixer amb quines fortaleeses i oportunitats es comptarà i, al mateix temps, quins són a priori les febleses i amenaces que poden fer perillar l'èxit dels projectes del Pla. Per a obtenir una anàlisi interna adequada (fortaleeses i febleses) i extern (oportunitats i amenaces), l'eina idònia és el DAFO.

Per a l'elaboració del DAFO s'ha comptat amb personal de la Direcció General de Transparència, Atenció a la Ciutadania i Bon Govern. Hi ha participat personal directiu i responsables dels diferents canals d'atenció, així com directors d'oficines PROP i personal de l'equip d'actualització i gestió del GUC (Gestor Únic de Continguts), i una persona designada per la Secretaria General Administrativa de la Conselleria de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica. La sessió presencial que ha servit de base per al DAFO ha sigut coordinada per un inspector de serveis.

La composició de l'equip de treball que ha elaborat el DAFO ha permès comptar amb personal expert en totes les matèries corresponents a les diferents línies del pla.

El resultat ha sigut el següent:

Fortaleeses

- 1 Vocació i orientació de servei per part del personal d'atenció a la ciutadania.
- 2 Compromís de la direcció.
- 3 Equip responsable dels canals d'atenció i ofi-cines, amb experiència, cohesionat i coneixedor del client.
- 4 Distribució territorial al llarg de tota la Co-munitat de la xarxa d'oficines PROP.
- 5 Marques PROP i 012 conegudes i ben valorades per la ciutadania.
- 6 Gestió integral i única de la informació necessària per a donar resposta a les necessitats dels diferents canals d'atenció a la ciutadania.
- 7 Cultura de millora contínua i adaptació als canvis exigits per la necessària modernització de processos i mitjans tecnològics.

Oportunitats

- 1 Conjuntura favorable per al desenvolupament tecnològic i la implantació de l'Administració electrònica.
- 2 Existència d'un marc normatiu de referència comuna a través de la Llei 39/2015.
- 3 Accés i coneixements tecnològics creixents en un ampli sector de la ciutadania.
- 4 Nova tecnologia digital, que permet nous canals i millors serveis a la ciutadania.
- 5 Extensió accelerada de l'ús de mitjans telemàtics i de la cita prèvia en la ciutadania degut al COVID-19.

Febleses

- 1 Model orgànic, classificació de llocs i sistema de provisió obsolets i inadequats del personal d'atenció directa en les oficines PROP. Molt elevada rotació en els llocs d'atenció directa.
- 2 Insuficient coordinació administrativa entre les diferents conselleries en la generació i homogeneïtzació de tràmits. Manca en la pràctica de mecanismes eficaços per a aquesta coordinació.
- 3 Llenguatge administratiu confús i poc clar per a la ciutadania.
- 4 Endarreriment normatiu, organitzatiu i tecnològic en la implantació del model d'Administració establert en la Llei 39/2015.

Amenaces

- 1 Infrafinançament de la Generalitat, que repercuteix en la falta de mitjans.
- 2 Resistència natural al canvi, tant en el client intern com en l'extern.
- 3 Bretxa digital d'un sector de la població, que retarda o dificulta la implantació completa de l'Administració electrònica i exigeix una atenció especial a aquest sector.
- 4 Factors mediambientals i de salut pública, com els derivats de la crisi del COVID-19, que dificulten la planificació i prestació de l'atenció a la ciutadania.

5. Anàlisi de la situació actual

Anàlisi interna

A la vista d'aquest resultat observem que, afortunadament, de l'anàlisi interna de la nostra organització es desprén l'existència d'importants fortaleeses a l'hora d'abordar el Pla. Entre aquestes, cal destacar el compromís de la direcció, sense el qual l'èxit del Pla seria impossible, així com l'orientació de servei a la ciutadania del personal funcionari de la Direcció General. D'altra banda, en el balanç positiu també cal destacar que l'equip responsable dels diferents canals d'atenció compta amb una àmplia experiència i coneix perfectament el servei a prestar.

Un altre punt fort a assenyalar és que les marques PROP i 012 (xarxa presencial i telefònica) són molt conegudes i obtenen sistemàticament una alta valoració en els estudis de satisfacció amb el servei prestat. Així mateix, la xarxa d'oficines PROP compta amb una notable implantació territorial al llarg de la Comunitat Valenciana.

Finalment, ressalta com a fortaleesa clau la gestió integral i única de la informació necessària per a donar resposta a les peticions que la ciutadania valenciana demana.

No obstant això, des del punt de vista intern, l'organització presenta importants febleses. Un model orgànic inadequat, juntament amb una classificació i sistema de provisió dels llocs d'atenció a la ciutadania amb un ampli rang de millora, dificulten la prestació d'un servei excel·lent. Per això, en aquest Pla s'inclouen projectes de revisió del model actual d'atenció a la ciutadania, així com la modificació de la regulació normativa del sistema, que entre altres coses abordaran tant el model orgànic com la revisió de la tipologia, adscripció i classificació dels llocs de treball que el componen.

Una altra feblesa del sistema és el llenguatge excessivament jurídic i tècnic sovint utilitzat en la informació dirigida a ciutadanes i ciutadans. El present Pla conté diferents projectes dirigits a combatre aquesta feblesa, entre els quals destaca el de comunicació clara.

Anàlisi externa

Ens trobem davant una conjuntura molt favorable a la implantació d'un nou paradigma d'Administració electrònica. Hi contribueix un marc normatiu comú clar, la Llei 39/2015, així com el continu increment en la societat dels seus coneixements i habilitats digitals. Fins i tot la pandèmia provocada pel COVID-19 en la qual estem immersos ha suposat un important impuls en el procés d'implantació de la tramitació electrònica, així com en la modernització de la mateixa atenció presencial; n'és un exemple la generalització dels sistemes de cita prèvia.

No obstant això, són precisament aquestes mateixes oportunitats les que amaguen importants amenaces. La implantació d'una Administració cada vegada més electrònica podria provocar l'increment de la bretxa digital en la ciutadania, generant situacions de desigualtat segons el seu nivell socioeconòmic. Podem afirmar, no obstant això, que tot el pla en el seu conjunt està alineat en la lluita contra aquesta amenaça, de manera que el principi d'equitat quede al cent per cent assegurat; és a dir, tots els projectes inclosos en el Pla tenen present que l'Administració valenciana ha de garantir els mateixos drets a tota la ciutadania, independentment d'on residisca i de quin siga el seu nivell de coneixements tecnològics.

Una amenaça que desgraciadament es repeteix any rere any és l'infrafinançament de la Generalitat. Enfront d'aquesta situació, al marge de la reivindicació d'un repartiment més just entre les diferents Administracions públiques espanyoles, només queda perseguir l'increment de l'eficiència en la prestació dels serveis públics. Estem segurs que el present pla hi contribuirà substancialment.

Finalment, és inevitable al·ludir a la complicada situació, plena d'incerteses de tota mena, com a resultat de la pandèmia mundial que vivim. Davant aquesta situació, cal tractar de millorar els serveis a prestar, fent-los el més flexibles possible i potenciant de manera especial aquells no presencials, per a minimitzar així possibles contagis i estar preparats per a hipotètics nous casos de confinament.

6. Línies d'actuació i projectes

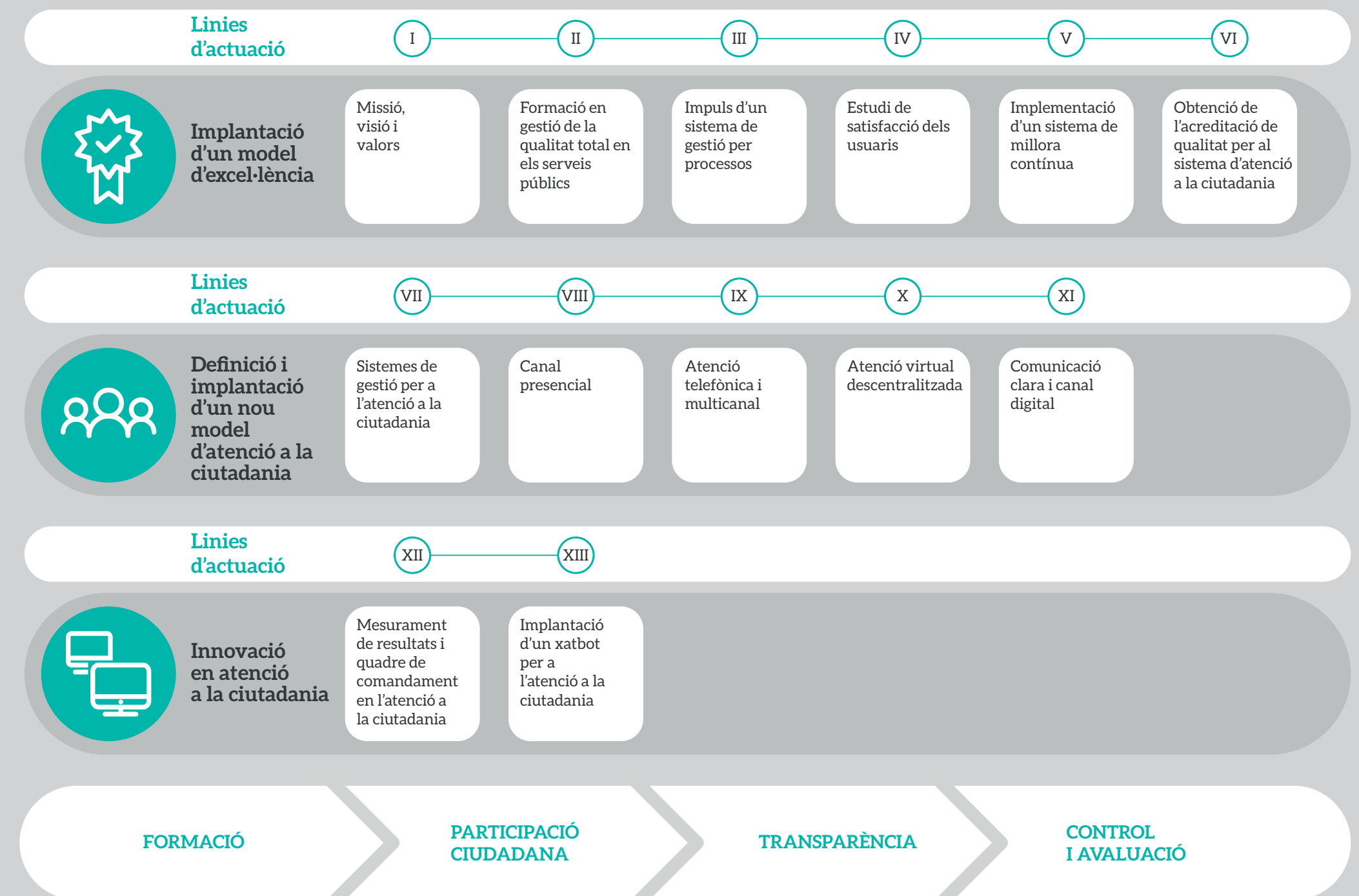
El Pla s'estructura en tres grans línies d'actuació, que agrupen un conjunt de projectes i actuacions amb un objectiu comú. Aquestes línies són:

- 1** Implantació d'un model d'excel·lència.
- 2** Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania.
- 3** Impuls a la innovació en atenció a la ciutadania.

La primera d'aquestes línies persegueix la implantació d'un model d'excel·lència en el sistema d'atenció a la ciutadania, que facilite aconseguir resultats excel·lents en el nostre client extern (la ciutadania), així com en els resultats de la mateixa activitat i en la satisfacció i motivació del personal funcionari que presta el servei. Tot això es canalitza mitjançant la definició i implantació d'una cultura organitzativa que pose el focus en la prestació de serveis excel·lents als nostres ciutadans i ciutadanes, i que faça seu el principi de millora contínua.

En la segona línia s'aborda la implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania que responga al repte que suposa la plena implantació de la nova Administració electrònica establida per la Llei 39/2015 i que, al mateix temps, asseure la igualtat de tota la ciutadania en l'accés als serveis públics, siga com siga la seua condició socioeconòmica i cultural. Aquesta línia se subdivideix al seu torn en diferents sublínies, que permeten organitzar i ordenar els projectes que en deriven en funció dels diferents canals i àmbits específics.

Finalment, el Pla conté una línia dedicada a potenciar la innovació i la gestió de dades en el sistema. S'hi pretén iniciar un camí que utilitze els avanços en tècniques d'intel·ligència artificial (aprenentatge supervisat, aprenentatge automàtic, xarxes neuronals, etc.), amb la finalitat de crear nous serveis que permeten millorar l'atenció a la ciutadania i reduir costos a l'Administració mitjançant l'automatització desatesa de processos senzills: renovació de carnets, permisos, titulacions, etc.

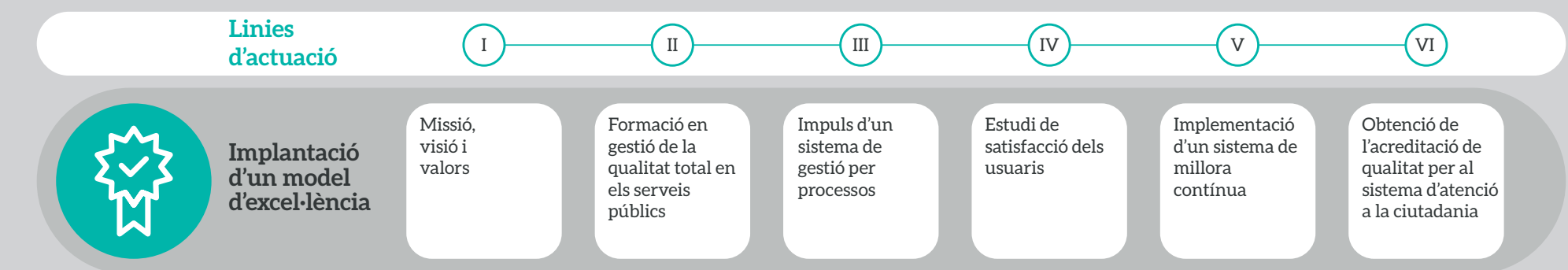


6.1. Més prop de l'excel·lència. Implantació d'un model d'excel·lència

En la Direcció General de Transparència, Atenció a la Ciutadania i Bon Govern estem convençuts que la millor manera d'obtindre resultats excel·lents per a la ciutadania i per a la mateixa organització és la implantació d'un sistema d'excel·lència. El model de referència que s'aplicarà no pot ser un altre que el model EFQM en la seua versió del sector públic. Aquest model és, a més, l'adoptat com a referent per la Generalitat Valenciana des de fa temps.

En l'article 10 del Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, s'invoca el model EFQM d'excel·lència com a referent metodològic generalitzat per a dur a terme les autoavaluacions i avaluacions de qualitat dels serveis. Aquesta línia d'actuació es dedica a la implantació efectiva del model d'excel·lència en la nostra xarxa d'atenció a la ciutadania.

Amb aquestes actuacions pretenem aconseguir un sistema d'alta qualitat que a més estiga en disposició d'optar a algun reconeixement o premi a la qualitat en el sector públic. Prèviament, s'impartirà al personal de la Direcció General un curs formatiu sobre gestió de qualitat, de manera que estiga en condicions de liderar els projectes inclosos en aquesta important línia.



Els projectes que durem a terme per a aconseguir el model d'excel·lència són els següents:

Projecte 01. Definició de la missió, visió i valors

Establirem com volem que siga la nostra cultura corporativa, definint la missió, la visió i els valors de l'organització, on participaran els grups d'interés relacionats amb l'activitat de l'atenció a la ciutadania.

La primera qüestió que qualsevol organització ha de plantejar-se és quina és la seua missió, és a dir, per a què existeix, quina és la seua raó de ser; la seua visió, quin tipus d'organització

vol arribar a ser, i quins valors i principis han d'inspirar la seua manera d'actuar. Dit d'una altra manera, cal establir com volem que siga la nostra cultura corporativa.

La reflexió per a dur a terme aquesta definició és sempre molt enriquidora. Hi hauran de participar tots els grups d'interés relacionats amb l'activitat de l'atenció a la ciutadania, corresponent finalment a la direcció la seua aprovació. Aquesta cultura, una vegada establida, serà la pedra angular sobre la qual construir el nou model d'atenció a la ciutadania.

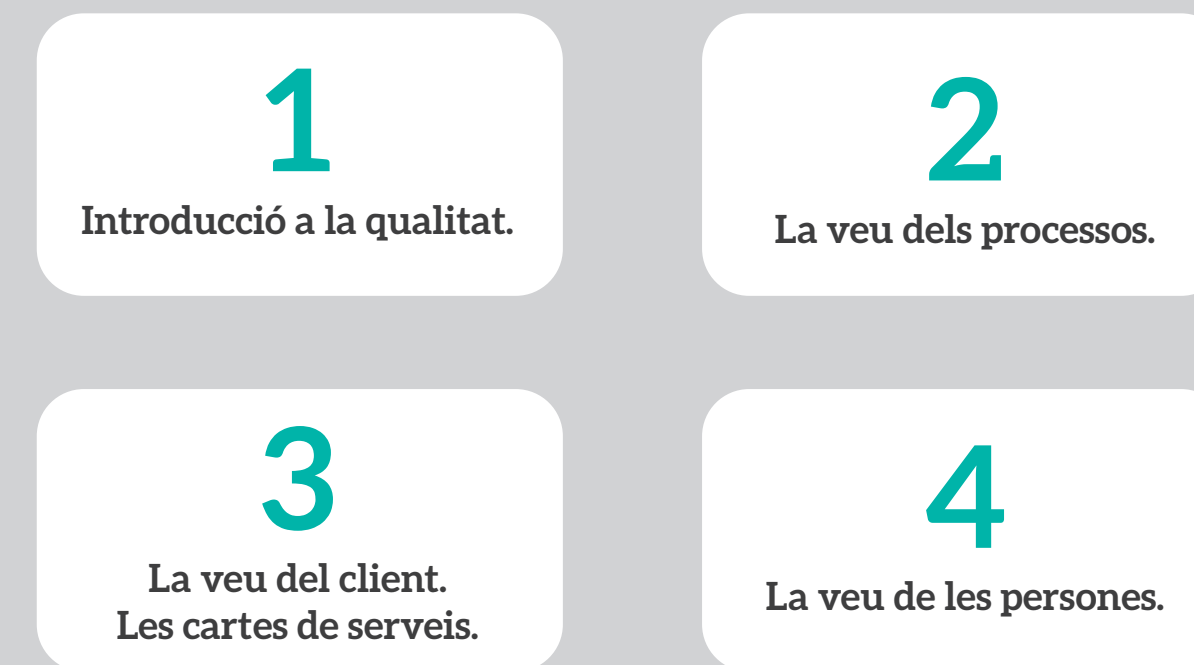
6.1. Més prop de l'excel·lència. Implantació d'un model d'excel·lència

Projecte 02. Formació en gestió de la qualitat total en els serveis públics

Formació al personal de la Direcció General mitjançant cursos en què se'ls dote de coneixements essencials per a l'impuls i l'execució dels projectes sota aquesta línia estratègica, construint una cultura basada en la millora contínua i en la plena satisfacció de la ciutadania.

Amb la formació es pretén assolir dos objectius fonamentals: d'una banda, dotar el personal de la Direcció General involucrat en aquest Pla dels coneixements necessaris per a l'impuls i l'execució dels projectes d'aquesta línia estratègica; i, d'una altra, i més important si és possible, es pretén fomentar en l'organització una cultura d'excel·lència basada en la millora contínua i la plena satisfacció del client extern, en el nostre cas la ciutadania.

Es preveu inicialment un curs d'unes 40 hores, i constarà de quatre mòduls:



Projecte 03. Impuls d'un sistema de gestió per processos

Una vegada definida la cultura corporativa, drem a terme un sistema de gestió de l'organització per processos. Es definiran i dissenyaran els processos i s'assignarà una persona responsable a cada procés. Posteriorment, es durà a terme un seguiment que permeti controlar i avaluar el seu funcionament.

Estem convençuts que el sistema de gestió més adequat per a una organització és el que es basa en una gestió per processos. A més, aquesta creença està en línia amb els models d'excel·lència més importants en el món i especialment amb el model EFQM.

Per això, una vegada establits la missió, la visió, els valors i els principis de l'organització, és imprescindible procedir a la identificació dels processos d'activitat, elaborant el corresponent mapa de processos, classificant-los en estratègics, operatius i de suport, i d'entre els operatius determinar quins són els processos clau de l'organització.

A continuació, es procedirà al disseny dels processos detectats (en primer lloc, els processos clau) i es designaran els corresponents propietaris de procés. Es fixaran objectius i indicadors i s'establiran els sistemes de control i avaluació necessaris.

Un dels objectius a aconseguir ha de ser que els serveis vinculats als processos clau compten amb una carta de serveis associada.

6.1. Més prop de l'excel·lència. Implantació d'un model d'excel·lència

Projecte 04. Estudi de satisfacció dels usuaris

És important continuar avaluant el grau de satisfacció de la ciutadania amb els serveis que presta la Generalitat. Mitjançant aquesta avaluació s'identificaran possibles millores a abordar en el període del pla.

Una organització que no analitza les necessitats i expectatives dels seus clients i que

no avalua el seu grau de satisfacció amb els serveis que presta és una organització desorientada, i que difícilment podrà millorar en el futur. Per això, en els tres últims anys, aquesta Direcció General ha realitzat enquestes a les persones usuàries de la xarxa d'oficines PROP i del servei 012. Es potenciaran aquests estudis de satisfacció, incorporant les millores que es puguin detectar i estudiant la conveniència d'estendre el seu ús a altres serveis i canals.

Projecte 05. Implementació d'un sistema de millora contínua

Es realitzaran autoavaluacions periòdiques de qualitat per a millorar contínuament i ser una organització que aspira a l'excel·lència, seguides dels corresponents programes de millora a través d'una rigorosa metodologia.

El principi fonamental de la qualitat total és el de la millora contínua. Una organització que aspira a ser excel·lent ha de comptar amb un sistema de millora contínua. Per a

això, en el nostre cas es planteja la realització periòdica d'autoavaluacions de qualitat, seguides dels corresponents programes de millora.

Les autoavaluacions es duran a terme mitjançant la metodologia pròpia de la Generalitat, implementada en l'aplicatiu SIGPAC.

En finalitzar cada procés d'autoavaluació s'elaborarà el corresponent programa de millora. Aquestes avaluacions es realitzaran cada dos anys.

Projecte 06. Obtenció de l'acreditació de qualitat per al sistema d'atenció a la ciutadania

Presentarem la sol·licitud per a l'acreditació de qualitat del sistema d'atenció a la ciutadania i l'obtenció de l'oportú reconeixement.

El pla d'actuació de la Inspecció General de Serveis 2020-2021 compta amb un projecte que pretén implantar un sistema d'acreditacions de qualitat en òrgans o unitats de la Generalitat prèviament avaluades. Per a això, cal que s'aprove prèviament la necessària norma reguladora del sistema de reconeixements establida en el capítol IV del Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la

qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.

El present projecte, condicionat al fet que des de la Inspecció General de Serveis s'implante l'esmentat sistema d'acreditació, consisteix en la presentació de la sol·licitud per a l'acreditació de qualitat del sistema d'atenció a la ciutadania i l'obtenció de l'oportú reconeixement.

El projecte, previst per a l'últim any del Pla, requerirà que el nostre sistema dispose d'un alt nivell de qualitat i s'hagen posat en marxa millores importants.

6.2. Més prop de la ciutadania. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania

La nostra societat està en constant transformació i accelerada per la revolució tecnològica, la intel·ligència artificial i els canvis produïts per factors externs i fins i tot imprevistos, com la pandèmia mundial ocasionada pel COVID-19. Això afecta notablement les maneres i els canals amb què ens relacionem amb la ciutadania, als processos establits per als diferents tràmits i als instruments i eines necessaris per a dur-los a terme. Ara, més que mai, conceptes com l'eficiència, la qualitat i la innovació han d'aplicar-se en totes les normes i processos que afecten l'Administració en la seua relació amb la ciutadania.

Del Servei d'Atenció a la Ciutadania de la Conselleria depenen tots els canals actuals de comunicació entre l'Administració i els ciutadans i ciutadanes que interactuen amb la Generalitat per a informar-se o per a fer tràmits i procediments. Aquests canals són l'atenció presencial que presten els informadors i informadores de les oficines PROP, la plataforma 012 d'atenció multicanal, que inclou telèfon, xat de text, xat de vídeo i sistemes de resposta de veu interactiva IVR (que són incorporats de facto en l'atenció telefònica), així com el canal telemàtic accessible des de la Guia PROP Electrònica.

El canal d'atenció presencial ha passat de ser el mitjà exclusiu per a tots en la relació amb les Administracions públiques a ser un canal més dins del sistema, que ara cobra especial sentit com a suport per a sectors determinats de la població que no coneixen o no disposen de mitjans telemàtics per a realitzar tràmits o per a aquelles persones que necessiten gestions o informació especialitzada que no puga proporcionar-se mitjançant qualsevol altre canal.

D'altra banda, durant la vigència del pla precedent, l'atenció telefònica s'ha anat ampliant amb diverses eines no orals, com el xat, la missatgeria mòbil, etc., de manera que el seu concepte s'ha transformat al d'una plataforma multicanal no presencial d'informació general i especialitzada, amb les exigències que comporta a nivell tecnològic, organitzatiu, formatiu i de control i seguretat de la informació.

Finalment, la irrupció dels primers tràmits telemàtics i les circumstàncies actuals que han obligat a reduir l'atenció presencial han convertit la tramitació electrònica en l'instrument no ja del futur, sinó del present. Això ha sigut plasmat, gràcies a la Llei 39/2015, en l'obligatorietat de relacionar-se de manera telemàtica amb l'Administració per a societats, entitats, personal funcional i altres col·lectius, i en la generalització dels registres telemàtics, entre altres disposicions.

6.2. Més prop de la ciutadania. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania

En el nostre cas, l'aprovació en el seu moment del Decret 191/2014, de 14 de novembre, del Consell, pel qual es regula l'atenció a la ciutadania, el registre d'entrada i eixida d'escrits i l'ordenació de les oficines de registre en l'Administració de la Generalitat, va suposar un avanç important per al sistema d'atenció a la ciutadania de la Generalitat. Va ser la primera vegada que, des d'un departament del Consell, s'assumia la definició integral del sistema i es reunien en una única norma tots els aspectes que li són propis. Ara, transcorreguts més de cinc anys des de la seua publicació i aprofitant tot el coneixement acumulat des de llavors, ha arribat el moment de definir un nou marc que s'adapte al paradigma d'una Administració electrònica, que a més garantisca el tracte equitatiu al conjunt de la nostra ciutadania i que aprofite les noves tècniques vinculades a la intel·ligència artificial per a la prestació de millors serveis.

Igualment, per a definir el context d'aquest nou Pla, cal revisar les normes vinculades als repositoris comuns, claus per a l'atenció a la ciutadania en el nou model d'Administració pública, que són principalment la guia de departaments i el catàleg de procediments de la Generalitat. Aquests dos últims es corresponen amb:

DIR3

El DIR3 (Directori Comú d'Unitats Orgàniques i Oficines).

Es tracta del Directori Comú que proporciona un inventari unificat i comú a totes les Administracions públiques espanyoles de les unitats orgàniques/organismes públics, les seues oficines associades i unitats de gestió econòmicopressupostària, facilitant el manteniment distribuït i corresponsable de la informació.

SIA

El SIA (Sistema d'Informació Administrativa).

Conté la relació de procediments i serveis de les diferents Administracions públiques espanyoles.

Sense la guia de departaments/DIR3 i el catàleg de procediments/SIA, que faciliten la codificació i identificació única, és impossible que els conceptes d'interoperativitat administrativa puguen ser implementats.

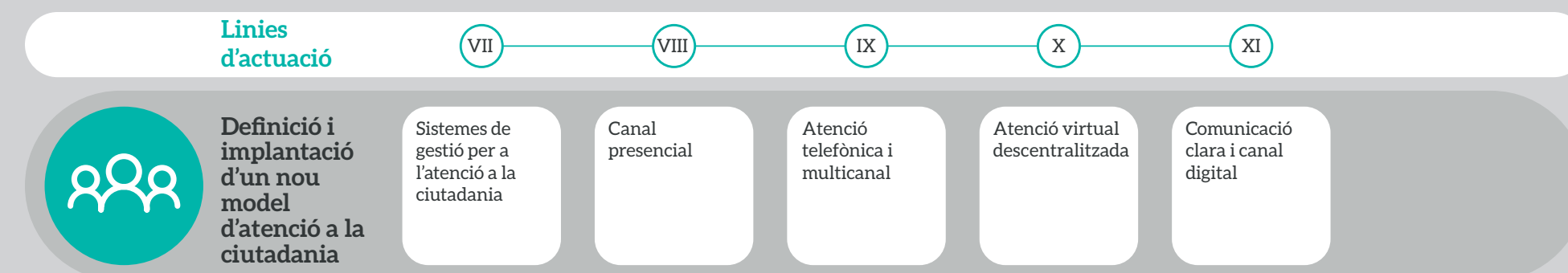
A més dels catàlegs, disposem de diversos instruments per a millorar l'atenció presencial i transformar-la en el servei de qualitat que la ciutadania requereix, ja adaptat a les funcions de les noves OAMR (Oficines d'Assistència en Matèria de Registre) recollides en la Llei 39/2015. Entre aquests instruments, es compta amb una plantilla compromesa i amb experiència, una xarxa d'oficines (pròpies i mixtes) distribuïdes per tota la Comunitat Valenciana, aplicacions com el gestor d'esperes o cita prèvia i eines com la realització d'enquestes de satisfacció com a font fiable i inequívoca per a millorar la qualitat dels serveis, tot això orientat al fet que l'experiència del ciutadà en les seues relacions amb l'Administració es corresponga amb el model d'excel·lència definit en el punt anterior d'aquest pla.

En conseqüència, tal com hem destacat en la introducció del Pla, el seu objectiu fonamental és contribuir a la implementació d'un nou model d'atenció ciutadana en la Generalitat que desenvolupe al màxim totes les possibilitats que el món digital proporciona per a aconseguir una Administració més eficaç i eficient, però que, alhora, cuide i atenga amb màxima dedicació aquelles persones que no estiguen en condicions de gaudir d'aquesta nova Administració.

6.2. Más cerca de la ciudadanía. Definición e implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía

Aquest nou model se sustenta en els següents pilars, que es concreten en cadascuna de les sublínies d'aquest apartat:

- La millora dels sistemes de gestió per a l'atenció a la ciutadania.
- L'adequació del canal presencial a les funcions de l'OAMR recollides en la Llei 39/2015, la reorganització territorial, la racionalització d'horaris i la millora de la senyalística.
- El desenvolupament de l'atenció virtual descentralitzada.
- La implantació de nous instruments i eines en l'atenció multicanal i telefònica.
- L'aplicació dels principis i contingut de la comunicació clara en els canals digitals.



6.2.1. Sistemes de gestió per a l'atenció a la ciutadania

De forma resumida, podem afirmar que el sistema d'atenció a la ciutadania consta, d'una banda, dels repositoris o bases de dades on resideixen els continguts necessaris per a poder atendre els nostres ciutadans i ciutadanes, i, d'una altra, dels canals per a dur a terme aquesta atenció.

Aquesta sublínia d'actuació tracta dels primers, és a dir, de la matèria primera necessària per a informar i atendre adequadament la ciutadania de la nostra Comunitat. De la qualitat d'aquesta interacció dependrà, en gran manera, l'èxit de la relació entre l'Administració i les persones.

Projecte 07. Nou Sistema d'Informació d'Atenció a la Ciutadania

Desenvolupament d'un nou sistema d'informació d'atenció a la ciutadania que cobreix la informació a subministrar des dels diferents canals. S'accedirà a la informació de manera més òptima i estructurada, cosa que permetrà relacionar-se amb altres sistemes de la Generalitat, aconseguint així la plena integració en la nova Administració electrònica.

Aquest projecte consisteix en la substitució de l'aplicació Gestor Únic de Continguts (GUC) per una altra tecnològicament més avançada que incorpore totes les noves funcionalitats que GUC no pot facilitar. Aquesta nova aplicació és el SIAC (Sistema d'Informació d'Atenció a la Ciutadania).

EL GUC es concep com un repositori que conté informació de tots els tràmits i serveis de la Generalitat, informació dels procediments, la seua normativa reguladora, les seues formes d'iniciació, els impresos necessaris de sol·licitud i tots els requisits d'accés i documentació necessària per a iniciar-lo. Conté també informació sobre els departaments de la Generalitat, els seus organismes autònoms i ens públics i del seu personal, les convocatòries d'ocupació pública de la Generalitat, ajuntaments de la Comunitat Valenciana i resta d'Administracions d'Espanya, així com les dades de les entitats locals i dels òrgans judicials de la Comunitat. Ofereix serveis de novetats sota subscripció i enllaça amb la plataforma de tramitació electrònica de la Generalitat.

Les consultes realitzades a l'aplicació GUC permeten, a hores d'ara, la gestió integral de la informació necessària per a donar resposta a les necessitats dels diferents canals d'atenció a la ciutadania en la Generalitat: oficines PROP, servei 012 i Guia PROP electrònica. Desenvolupat amb tecnologia web, centralitza tota la informació en una única base de dades que permet la gestió integral del cicle de vida de la informació amb l'objectiu de proporcionar una informació fiable, homogènia i actualitzada. El GUC dona servei als diferents actors i processos que intervenen en la generació, manteniment, aprovació i accés a la informació necessària per a facilitar serveis als ciutadans, empreses i altres Administracions públiques.

El nou SIAC, que ha de substituir GUC, es troba en procés de desenvolupament i implementació. Permetrà l'adaptació als nous requisits tecnològics, gestionant una informació més estructurada, relacionant-se amb altres sistemes de la Generalitat i aconseguint la plena integració en la nova Administració electrònica.

Amb el SIAC, a més d'atendre les actuals prestacions de GUC, es persegueixen, entre altres, els nous objectius següents:

1 La separació de responsabilitats entre creació del contingut i la seua validació. Les validacions es podran fer de forma totalment electrònica, mitjançant l'ús de certificats electrònics.

2 L'estructuració de la informació en procediments i no en tràmits.

6.2.1. Sistemes de gestió per a l'atenció a la ciutadania

Projecte 08. Principi de proactivitat en informació a la ciutadania

S'informarà en tot moment la ciutadania de totes les novetats que es produïsquen, on s'analitzaran tots els canals disponibles i quins seran els més adequats per a cada tipologia.

Amb aquest projecte es pretén adoptar una actitud proactiva a l'hora d'informar de les novetats que es produïsquen per als diferents procediments i tràmits administratius, així com pel que fa a les ofertes públiques d'ocupació.

S'analitzaran els possibles canals o mitjans d'informació i es revisarà, en particular, l'actual butlletí de novetats. A hores d'ara la subscripció a novetats es fa exclusivament per correu electrònic i en relació amb els grans blocs d'informació en els quals s'estructura l'aplicació GUC (Gestor Únic de Continguts): ocupació pública i tràmits. S'han rebut suggeriments per a poder segmentar la informació, com per exemple les ofertes d'ocupació pública en funció de la titulació, o bé per a tràmits, segons la tipologia de matèries, o fins i tot tràmits particulars en què algun ciutadà o ciutadana pugui estar interessat/ada.

També es considera necessari incrementar els canals per a l'enviament de les novetats, així com la seua tipologia, fent ús de xarxes socials, SMS, missatgeria instantània o uns altres.

La millora de la subscripció a les novetats que es produïsquen haurà de tindre en compte els aspectes següents:

- 1** Es prioritzaran aquells canals que no necessiten emmagatzemar perfils ni recopilar informació particular de les persones subscrites (correus electrònics, números de telèfon...). Des d'aquest punt de vista, es preveu analitzar l'abast, els canals, l'estructuració de la informació i els automatismes necessaris perquè qualsevol actualització en GUC provoqui una novetat segons el disseny establert.
- 2** Segmentació de la subscripció a la informació d'ocupació pública segons l'Administració, la titulació o el nivell formatiu necessari.
- 3** Segmentació de la subscripció a les novetats de tràmits d'acord amb diferents criteris, a triar per la persona subscrita:
 - Segons les famílies principals de la taxonomia de GUC.
 - Segons alguna paraula clau del nom del procediment.
 - Segons la classificació com a "ajudes".
 - Segons el tràmit o tràmits particulars seleccionats.
- 4** Possibilitat de modificar la subscripció a novetats. Perquè això siga possible, es podrien estudiar solucions com, per exemple, crear els "usuaris" del butlletí de novetats, on es recolliren les dades elementals d'identificació, així com usuaris i contrasenya d'accés al seu perfil (o qualsevol altre mètode que permetera la gestió segura dels perfils).

6.2.2. Canal presencial

El model actual de canal presencial es configura a través d'una xarxa d'oficines PROP distribuïdes geogràficament al llarg de la Comunitat Valenciana. En el moment de l'elaboració del present Pla, les oficines PROP poden ser pròpies de la Generalitat o compartides entre la Generalitat i una entitat local (mixtes).

Els serveis oferits des de les oficines PROP pròpies són bàsicament el registre general, la informació general i la signatura electrònica i cl@ve; en les oficines PROP mixtes la funció de registre és responsabilitat del personal pertanyent a l'Administració local.

No obstant això, amb la plena entrada en vigor de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, les funcions actuals de l'atenció presencial en oficines PROP pròpies es veuran incrementades exponencialment perquè hauran de prestar-se, a més de les actuals, altres, com la digitalització per al registre, la generació de còpies autèntiques, l'assistència en l'ús de mitjans electrònics als interessats no obligats a relacionar-se electrònicament amb l'Administració, l'atorgament d'apoderament apud acta mitjançant la compareixença personal de l'interessat, fer notificacions per compareixença espontània de l'interessat o el seu representant, etc.

En la majoria de les oficines PROP pròpies es comparteix espai amb altres conselleries, la qual cosa ocasiona dificultats en la distribució dels serveis d'informació i registre, ja que cada equip de treball té dependència orgànica i funcional de la Conselleria a la qual pertany, cosa que implica diferents prioritats i objectius. Aquesta diversitat

origina dificultats de coordinació a l'hora d'organitzar torns, guàrdies, vacances, etc., sota una direcció única. Tampoc hi ha uniformitat ni un criteri concret en l'assignació del complement específic que la Generalitat atorga al personal que exerceix llocs catalogats com d'atenció directa al públic. Aquestes circumstàncies, que s'agregen en l'organització de l'horari de vesprades, afecten la qualitat de l'atenció a la ciutadania.

És un fet conegut que la porta d'entrada de ciutadans i ciutadanes a l'Administració es realitza majoritàriament davant d'aquest grup de personal funcionari que els escolta i els atén, i que aquest grup hauria d'estar compost per equips de persones motivades, liderades amb els mateixos criteris des d'una direcció única i exercint tasques reconegudes a nivell salarial. Prèviament a l'elaboració del Pla, la complexa situació descrita ha sigut comunicada i escalada a la Direcció General amb competències en funció pública i s'ha proposat per a resoldre-la la definició d'un nou model d'atenció a la ciutadania en les oficines PROP pròpies que corregisca totes les deficiències exposades més amunt.

En el nou model, la funció del registre i informació presencial hauria de ser realitzada de forma unificada per qualsevol funcionari de l'OAMR, per la qual cosa la dependència funcional i orgànica de tots els recursos disponibles hauria de recaure en la Conselleria que exercisca les competències en atenció a la ciutadania, que en el moment de l'elaboració d'aquest Pla recau en la Conselleria de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica.

6.2.2. Canal presencial

A més a més, cal comptar amb una dotació de llocs adequada, en estructura, nombre i classificació homogènia, que tinga en compte les noves càrregues de treball, el major temps que la digitalització requereix en la tasca de registre i l'assumpció de noves i més complexes funcions i responsabilitats. Això inclou considerar tots els llocs com a personal d'atenció directa al públic i assignar-los el complement corresponent.

De cara a la ciutadania s'aporta valor quan tot el personal funcionari present en l'oficina d'assistència en matèria de registre pot realitzar totes les funcions de manera polivalent: digitalització i registre, informació general, assistència en l'ús de mitjans electrònics, etc.

Des del punt de vista de la gestió, es guanyarà en flexibilitat i eficiència, atés que es passa dels registres aïllats a la seua unificació davant la ciutadania, generant sinergies en la prestació del servei i amb la possibilitat de distribuir les càrregues de treball. També, des del punt de vista del personal, es conformaran equips amb uns mateixos objectius i criteris de treball, una direcció única i una equiparació real de nivells i complements.

Pel que fa a les oficines mixtes, la presència de personal d'informació de la Generalitat en oficines municipals ha permès acostar la ciutadania als tràmits i serveis de la Generalitat, encara que gran part d'aquestes funcions estan sent substituïdes pels canals telemàtics, per la qual cosa algunes entitats locals han sol·licitat destinar el personal de la Generalitat en les oficines PROP a funcions pròpies de registre, la qual cosa implica una duplicitat i la conveniència de replantejar el model d'oficina mixta i la introducció d'oficines virtuals, on la presència de personal de la Generalitat no siga obligatòriament física.

En resum, el nou model d'atenció a la ciutadania comporta la necessitat de replantejar la distribució, l'organització i les funcions de la xarxa d'oficines PROP i aprofitar els avantatges i oportunitats que les eines tecnològiques ofereixen per a oferir un servei directe i pròxim a la ciutadania. Per a això, es defineixen els projectes següents:

6.2.2. Canal presencial

Projecte 09. Transforma PROP: Cap a les oficines PROP AMR (Assistència en Matèria de Registre)

L'objectiu d'aquest projecte consisteix a transformar l'atenció presencial de les oficines PROP a oficines PROP AMR (d'Assistència en Matèria de Registre), desenvolupant les noves funcions previstes en la Llei 39/2015.

Es tracta d'incorporar progressivament en les oficines PROP les noves funcions previstes en la Llei 39/2015:

- 1** La digitalització de documentació.
- 2** Assumir les funcions previstes en la figura de funcionari habilitat, com ara:
 - La generació de còpies autèntiques.
 - Assistir en l'ús de mitjans electrònics els interessats no obligats a relacionar-se electrònicament amb l'Administració.
- 3** Atorgar apoderament *apud acta* mitjançant la compareixença personal de l'interessat.
- 4** Realitzar notificacions per compareixença espontània de l'interessat o el seu representant.

- 5** Expedir rebuts que acrediten la data de presentació de les sol·licituds, comunicacions i escrits. Aquesta funció ja està en ús, i s'anirà millorant a mesura que es disposen de les eines específiques.
- 6** Facilitar als interessats el codi d'identificació de l'òrgan, centre o unitat administrativa als quals es dirigeixen les sol·licituds.
- 7** Posar a la disposició de les persones interessades els models i sistemes de presentació massiva que els permeten presentar simultàniament diverses sol·licituds, segons el model que ja està regulat en les instruccions de registre vigents en la normativa de la Generalitat Valenciana i que s'implementarà en l'actualització d'aquesta normativa.

En aquest projecte, a més del personal d'oficines i de la resta del Servei d'Atenció a la Ciutadania, han de participar activament grups de treball que pertanyen a altres Conselleries, principalment la Conselleria amb competències en funció pública (responsable de la publicació i aprovació de la normativa sobre funcionaris habilitats) i la Conselleria amb competències en tecnologies de la informació i la comunicació (responsable de facilitar les eines informàtiques de gestió).

Aquesta composició multidisciplinària de l'equip de treball del projecte implica que la consecució dels objectius tinga múltiples dependències entre tasques i la seua execució no puga garantir-se íntegrament per aquesta Direcció General en el període d'execució del Pla.

Per aquest motiu, les accions previstes i la implantació de les noves funcions que pugen abordar-se es realitzaran en els terminis assenyalats en la fitxa de seguiment d'aquest projecte, però en serà un condicionant la publicació de la normativa que les desplegue.

6.2.2. Canal presencial

Projecte 10. Vertebra PROP: Nou model d'oficines PROP

Les oficines PROP s'han constituït com un referent en l'atenció a la ciutadania, altament valorat pels valencians i valencianes. Per això, es revisarà l'organització territorial per a elaborar un mapa adaptat a les funcions especificades en la Llei 39/2015, les necessitats de la població i les eines tecnològiques, i s'establirà un full de ruta per a l'obertura o reubicació de noves oficines.

Tal com estableix en l'article 9 el Decret 191/2014, de 14 de novembre, del Consell, pel qual es regula l'atenció a la ciutadania, el registre d'entrada i eixida d'escrits i l'ordenació de les oficines de registre en l'Administració de la Generalitat, el conjunt de les oficines PROP constitueix una xarxa d'atenció presencial distribuïda geogràficament al llarg de la Comunitat Valenciana.

Durant els últims anys, les oficines PROP s'han constituït com a referent en l'atenció a la ciutadania altament valorat positivament pels valencians i valencianes en els estudis i enquestes de satisfacció realitzats. Podem afirmar, sense por d'equivocar-nos, que la marca PROP està molt assentada entre la població de la nostra Comunitat.

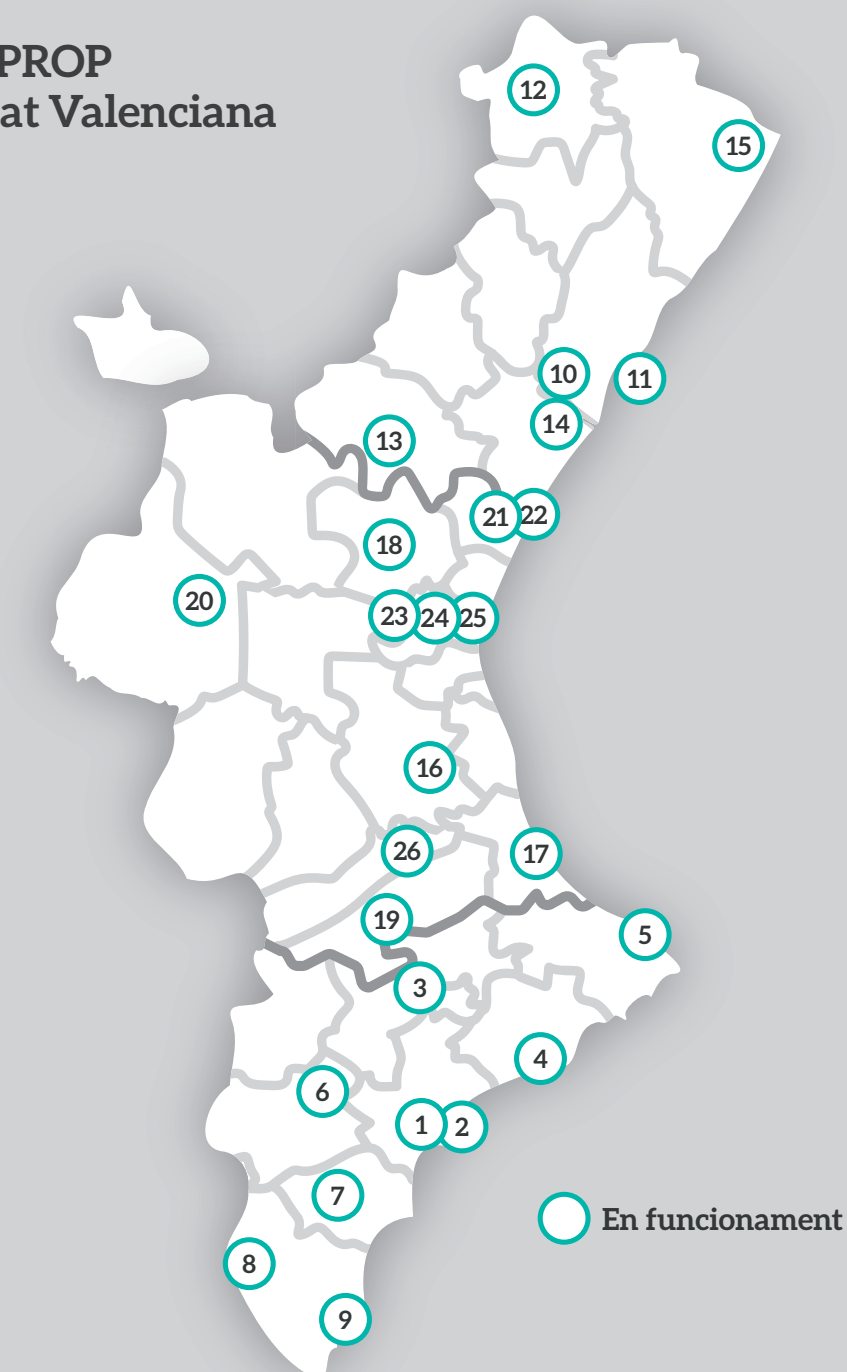
El model actual, tal com estableix la citada norma i com ja s'ha exposat, es basa en dos tipus d'oficina: les anomenades pròpies de la Generalitat i les mixtes, aquestes últimes a través de la subscripció del corresponent conveni amb entitats locals.

Aquesta tipologia responia a les necessitats existents l'any 2014, però l'aprovació de la Llei 39/2015 i la seua entrada en vigor modifiquen radicalment aquestes necessitats. Valga com a exemple que totes les Administracions públiques tenen ja l'obligació de registrar qualsevol documentació que la ciutadania vulga dirigir a qualsevol Administració pública espanyola sense importar el nivell o ubicació territorial (estatal, autonòmica, comarcal o local). A més, la implantació de l'Administració electrònica implica que l'assistència en l'ús de mitjans electrònics ha passat a ser obligació legal amb les persones físiques i compromís ètic amb la resta de ciutadans que no disposen de mitjans i coneixements necessaris.

Amb aquest nou escenari, és necessari procedir a la revisió de la tipologia actual d'oficines PROP, aprofitant tot el coneixement adquirit i adaptant-la als nous serveis que la nostra ciutadania necessita. Al costat d'aquesta revisió de tipologia va associat un estudi geogràfic i de població del territori de la nostra Comunitat per a elaborar un mapa que indique quines són les ubicacions òptimes de les oficines PROP, una vegada ja dotades dels nous serveis que siguen necessaris i replantejant la diferenciació entre oficines pròpies i mixtes.

En aquesta distribució s'hauran de tindre en compte les possibilitats que impliquen els canals telemàtics i digitals d'informació i la seua aplicació en les oficines PROP, com es recull en l'apartat d'atenció virtual descentralitzada.

Oficinas PROP
Comunitat Valenciana



6.2.2. Canal presencial

Projecte 11. Informa PROP: Més informació per a la ciutadania en les oficines PROP

Millorarem la informació general en el canal mitjançant l'accés d'informadors d'oficines PROP a les aplicacions de gestió dels expedients en curs dels ciutadans i ciutadanes. Gràcies a aquest accés directe, els informadors tindran a disposició en tot moment informació actualitzada i açò evitarà noves consultes a altres departaments de la Generalitat.

L'objectiu d'aquest projecte consisteix a millorar la informació facilitada en el canal mitjançant l'accés d'informadors d'oficines PROP a les aplicacions de gestió d'expedients de major demanda o consulta de la Generalitat, preferentment de discapacitat i dependència, per estar associats a col·lectius més desfavorits. Amb l'accés directe a la informació en la mateixa eina de gestió (que abasta tot el cicle de vida de l'expedient), els informadors, a través d'aquesta consulta en línia, poden evitar la telefonada a un segon nivell a unitats gestores de les conselleries, reduint el temps d'espera del ciutadà i evitant el desagradable problema de telefonades que no són ateses en destinació.

Projecte 12. Digitalitza PROP: Digitalització de la documentació en les oficines PROP

S'instal·larà en totes les oficines PROP la nova versió de l'aplicació de registre MASTIN de la GVA, que inclou el mòdul per a la digitalització (mòdul WebScan).

La Llei 39/2015 obliga totes les Administracions públiques a disposar d'un Registre Electrònic General, en el qual es farà el corresponent assentament de tot document que siga presentat o que es reba en qualsevol òrgan administratiu, organisme públic o entitat vinculada o que en depenga. Per això, en la data d'entrada en vigor de la llei, totes les oficines PROP amb funcions de registre han de disposar de les eines necessàries per al registre digitalitzat de tota la documentació que presente la ciutadania.

Projecte 13. Cita PROP: Automatització en gestió d'esperes i cita prèvia

La implantació dels sistemes de gestió d'esperes i cites prèvies, ja disponible en totes les oficines PROP pròpies, s'ha d'estendre a la resta d'oficines PROP, la qual cosa implica un pas més en la cooperació interadministrativa.

En el període anterior a aquest Pla, les oficines PROP pròpies ja disposaven d'un sistema de gestió d'esperes i cita prèvia, programari que permet organitzar i dirigir els ciutadans i ciutadanes, guiant-los en l'accés al servei desitjat i al lloc d'atenció personalitzada corresponent, amb la finalitat de ser atesos amb totes les garanties d'equitat i confidencialitat.

El sistema permet conèixer estadístiques sobre l'atenció presencial, amb paràmetres com ara el nombre de ciutadans atesos, el temps emprat en l'atenció, el temps mitjà d'espera i els informes estadístics.

Fins a principis de 2020, el sistema sol podia ser utilitzat des de centres pertanyents a la Xarxa Corporativa de la GVA, raó per la qual les oficines PROP mixtes, generalment situades en locals de l'ajuntament, estaven excloses del pla al no pertànyer a la xarxa corporativa.

Ha sigut necessària la millora de l'aplicació i la protecció de dades de la solució informàtica per a poder instal·lar el sistema en totes les oficines PROP anomenades mixtes. Suposa un clar exemple de cooperació interadministrativa, ja que la usabilitat del programari és extensible a usuaris de l'ajuntament.

6.2.2. Canal presencial

Projecte 14. Agilitza PROP: Reducció dels temps d'espera

Potenciarem la cita prèvia obligatòria com a mitjà principal per a atendre la ciutadania i habilitarem la possibilitat de l'atenció presencial sense cita prèvia i en situacions concretes a través d'un mecanisme -la cita exprés- que garantisca l'atenció a la ciutadania que així ho sol·licite per necessitats diverses, però de manera equitativa i sense penalitzar el procediment habitual d'atenció presencial basat en la cita prèvia.

Durant l'any 2019, en algunes oficines PROP només es va utilitzar la cita prèvia potestativa per a registre i informació en un percentatge inferior al 5%. Això ha tingut com a conseqüència l'aglomeració de ciutadans en determinades dates i hores i temps d'espera dilatats. L'adopció de la cita prèvia té com a objectiu facilitar un servei ràpid i eficient i disminuir els temps mitjans i màxims d'espera a ciutadans i ciutadanes. A més, és una eina eficaç per a l'Administració perquè permet adaptar l'oferta de servei als recursos disponibles a cada moment.

Inicialment aquest projecte tenia com a objectiu incrementar la cita prèvia en les oficines PROP a un mínim del 50%. Després de la crisi del COVID-19, l'ús de la cita prèvia ha sigut obligatori per al control de l'aforament, tant dins del local com en les zones d'espera fora de l'edifici, per a així garantir el compliment de les mesures de protecció i prevenció sanitàries a la ciutadania. Per tant, en totes les atencions presencials en oficines PROP durant els mesos posteriors a la finalització de l'estat d'alarma s'ha utilitzat la cita prèvia obligatòria.

No obstant això, un dels pilars de l'atenció presencial i dels principis del Pla consisteix a acostar l'Administració a la ciutadania quan i on ho necessite. Des d'aquesta perspectiva es considera que, perquè el projecte d'extensió de la cita prèvia obligatòria siga sostenible i proporcione els màxims avantatges per a la ciutadania, no ha d'excloure l'atenció sense cita prèvia a un percentatge minoritari de la ciutadania que així ho sol·licite en circumstàncies concretes o per raons d'urgència. El desafiament del projecte és trobar l'equilibri i garantir la compatibilitat de totes dues sense detriment de la qualitat del servei.

Projecte 15. Localitza PROP: Millora de la senyalística en oficines PROP

Es revisarà i millorarà la senyalització, la cartelleria i la infografia de les oficines PROP, de manera que permeti a la ciutadania disposar d'elements bilingües, ben situats, en bon estat i amb indicacions clares i concises.

Una de les majors demandes de la ciutadania quan accedeix a un edifici públic és que la senyalística i la infografia siguin clares, faciliten la ubicació dels espais i la realització dels tràmits. Aquesta demanda, que s'ha reflectit en els resultats de les enquestes realitzades en els últims anys en les oficines PROP, s'atendrà mitjançant un estudi previ de la senyalística, infografia i cartelleria de cada oficina, i l'establiment i el desenvolupament de les actuacions concretes que permeten a la ciutadania disposar d'elements bilingües, ben situats, en bon estat i amb indicacions clares i concises.

6.2.2. Canal presencial

Projecte 16. AutoPROP: Assistència en l'ús dels mitjans telemàtics

AutoPROP és un nou servei de les oficines PROP mitjançant el qual les persones que no disposen de mitjans tecnològics o tenen alguna dificultat en el seu ús poden fer tràmits telemàtics de la Generalitat Valenciana, en un lloc d'autogestió i comptar, si ho desitgen, amb l'assistència de personal de la Generalitat.

L'article 12.1 de la Llei 39/2015 estableix que les Administracions públiques hauran de garantir als interessats que puguen relacionar-se amb l'Administració a través de mitjans electrònics, i per a això posaran a la seua disposició els canals d'accés que siguen

necessaris, així com els sistemes i les aplicacions que en cada cas es determinen.

A aquest efecte, s'ha creat el servei AutoPROP, que permetrà que aquelles persones que no disposen dels mitjans electrònics necessaris per a iniciar un procediment o fer un tràmit puguen relacionar-se amb l'Administració a través de la utilització d'un equip específic instal·lat en aquesta oficina i amb l'assessorament del seu personal. Aquest servei, que s'implantarà progressivament en totes les oficines PROP, s'anirà completant amb les eines que l'ús del sistema requerisca o es demostren necessàries per a la seua utilització (escàners, impressores, etc.).

Projecte 17. Activa PROP: Reorganització de l'horari d'atenció a la ciutadania

S'impulsarà la modificació de la regulació de l'horari de les oficines PROP, de manera que aquest s'adeqüe a l'horari general del personal de la Generalitat, al mateix temps que s'inclourà la possibilitat d'estendre la jornada per a atendre les persones amb dificultat d'adaptació a aquest horari mitjançant personal suficientment qualificat.

Actualment, l'horari d'atenció a la ciutadania està recollit en el Decret 42/2019, de 22 de març, del Consell, de regulació de les condicions de treball del personal funcionari de l'Administració de la Generalitat. Aquesta normativa presenta dues dificultats quant a l'horari de registre general.

La primera d'elles és que l'horari de permanència obligatòria del personal funcional no coincideix amb el del registre general, amb el consegüent perjudici per al personal que du a terme aquestes funcions.

D'altra banda, el Decret 42/2019 contempla la prolongació del servei d'informació administrativa general i registre de documents (les popularment conegudes com

a "guàrdies") en almenys una oficina PROP de cada província, que es fa els dijous a la vesprada, de 14.30 h a 19 h, en l'horari d'hivern (de 16 d'octubre a 15 de maig). Participen en aquest servei, per ordre rotatiu, les persones de les diferents conselleries que tenen funcions especials de registre en la classificació del seu lloc de treball (en la pràctica, el complement específic E030). Aquest sistema presenta moltes deficiències: un percentatge significatiu del personal que du a terme el servei no té preparació ni experiència en l'exercici de les funcions ni en la digitalització de documentació; part del personal informador de les mateixes oficines no pot participar en la prolongació del servei perquè el seu lloc no té el complement específic E030; l'horari de la prolongació se solapa parcialment amb el que el personal d'altres conselleries realitza en els seus llocs; excessiva rotació de personal, amb la impossibilitat d'adquirir l'habilitat i l'experiència necessàries; els equips no estan dissenyats per a ser usats per diversos usuaris; falta de credencials o habilitació per a utilitzar les aplicacions que requereix el servei, etc.

En conseqüència, és necessari regular un nou horari d'informació general i registre de documents que s'adeqüe al de la permanència obligatòria del personal de la Generalitat i la prolongació del qual, per a atendre les persones que no poden desplaçar-se en aquesta franja horària, es realitze per personal qualificat, amb la formació i capacitat exigides per la Llei 39/2015 per al personal de les OAMR i el complement específic adequat.

6.2.3. Atenció telefònica i multicanal

Dins del Pla 2020-2023 s'inclouen diversos projectes en els quals les noves tecnologies permetran automatitzar i agilitzar la prestació del servei d'informació a la ciutadania a través del telèfon 012 i les seues variants. S'incorporen també en aquest apartat

els projectes basats en millores organitzatives, de coordinació i de comunicació, que possibilitaran acostar l'Administració a la ciutadania i fer més accessibles i comprensibles els seus processos i tràmits.

Projecte 18. Implantació de sistemes de reconeixement de veu en el 012

Implantació del sistema de reconeixement de veu IVR per a pagaments de Tresoreria i del Servei Valencià d'Ocupació (LABORA). També es farà extensible a altres projectes, com la gestió de cites prèvies de les oficines PROP. Amb tot això, es pretén implantar la viabilitat d'aquesta automatització per a la seua possible implantació en altres serveis.

Els sistemes de resposta vocal interactiva (IVR) utilitzen la tecnologia TTS (converteix text a veu) i ASR (converteix veu a text), que donen servei les 24 hores els 7 dies de la setmana. Complementen l'horari d'atenció del servei 012 per part dels agents. Els tipus de servei que s'ofereixen són tant d'informació no interactius (per exemple el 012) com interactius (per exemple, LABORA).

Està prevista la posada en marxa dels sistemes de reconeixement de veu IVR per a pagaments de Tresoreria i del Servei Valencià d'Ocupació (LABORA). Aquest projecte s'està desenvolupant en col·laboració amb la Direcció General de Tecnologies de la Informació i la Comunicació. El servei automatitzat s'ha iniciat a l'abril de 2020 i la posada en marxa del servei automatitzat per a consulta de pagaments de la Tresoreria està prevista durant el segon semestre de 2020.

A més, s'estima convenient fer l'estudi de viabilitat per a estendre'l a la gestió de cites prèvies per a oficines PROP, l'Agència Tributària Valenciana, Espais LABORA, Registre Civil o la Direcció Territorial d'Igualtat.

De la mateixa manera, es treballarà en la implantació d'altres serveis automatitzats en els quals es pretén estudiar la possible viabilitat i que en l'actualitat es presten per part dels agents del servei 012. En aquest grup s'inclouen aplicacions de consulta de situació d'expedients:

- **Expedients de dependència (ADA).**
- **Expedients de discapacitat (Cbase).**
- **Recursos sanitaris per localització de domicili.**
- **Expedients d'habitatge.**
- **Instal·ladors donats d'alta en Indústria.**
- **Vacances socials per a persones majors de la C. V.**
- **Programa de termalisme de la C. V.**

6.2.4. Atenció telefònica i multicanal

Projecte 19. Nou contracte de prestació del servei 012

Elaboració dels plecs tècnics i administratius del nou contracte per a la prestació del servei 012, que inclourà els canals actuals de veu, xat de text, xat de vídeo i correu electrònic, a més de valorar nous canals com les xarxes socials i xatbots.

S'ampliaran, en col·laboració amb la Direcció General de Tecnologies de la Informació i la Comunicació, els instruments i les eines per a la prestació del servei 012. S'inclouran els

canals actuals de veu (on s'inclou el suport als informadors de les oficines PROP), xat de text, xat de vídeo (només en llengua de signes) i correu electrònic (bústia de la ciutadania i respostes a l'enviament d'informació). Per a això, s'elaboraran uns nous plecs tècnics i administratius en la nova contractació que regularà la prestació del servei.

Es valorarà la viabilitat d'afegir al servei 012 nous canals de comunicació comunament utilitzats com a xarxes socials i xatbots (vegeu la línia "**Impuls a la ciència de les dades i a la innovació en atenció a la ciutadania**" en un altre apartat posterior d'aquest Pla).

6.2.4. Atenció telefònica i multicanal

Aquesta sublínia persegueix atendre la ciutadania de tal manera que es garantisca el principi d'equitat en l'accés a la informació i els serveis públics, independentment del

seu lloc de residència i del seu nivell de coneixements tecnològics.

Projecte 20. Oficines digitals per a la ciutadania

L'oficina PROP virtual contribuirà a ampliar la distribució territorial de les oficines PROP, de manera que, en aquelles zones on no siga possible comptar amb una oficina amb personal propi, la ciutadania dispose d'un punt d'assistència de la Generalitat, en el qual serà atés de manera remota per un informador/tramitador de la Generalitat.

S'han de poder atendre tant els serveis d'informació com de registre i assistència a la tramitació de qualsevol mena d'expedient. Abasta les àrees següents:

- **Legal.** L'oficina PROP virtual ha de poder registrar documents amb plena validesa jurídica i ajudar la ciutadania en la tramitació electrònica dels seus expedients. Això inclou la solució normativa, si és necessària, per a l'informador/tramitador, que haurà de comptar amb l'habilitació corresponent.

- **Tecnològica.** Els llocs PROP virtuals constaran de les eines necessàries, de manera que l'informador/tramitador remot pugui interactuar amb el ciutadà per a la realització de consultes i tràmits de la Generalitat, de la mateixa forma en la qual el ciutadà hauria sigut atés de manera presencial. Factor fonamental seran els requeriments a exigir a les comunicacions necessàries.
- **Organitzativa.** Cal analitzar la forma jurídica que haurà de donar suport a l'oficina PROP virtual, quin personal l'atendrà, des d'on, amb quina dependència orgànica, estructura, etc.

6.2.5. Comunicació clara i canal digital

Una de les noves línies de treball a la Unió Europea consisteix a millorar l'accés a la informació i els serveis prestats per les Administracions en establir, mitjançant una normativa, que els documents públics i els webs d'accés a través dels telèfons mòbils han d'estar redactats i dissenyats de manera inequívoca. El seu propòsit és incrementar l'eficàcia dels organismes públics en fer-se entendre de manera clara i concreta als usuaris d'aquests serveis.

Aquesta Direcció General, conscient de la problemàtica, ha iniciat una línia de treball per a revisar informació, formularis, webs, continguts textuais i elements de comunicació per a adaptar-se progressivament als principis de llenguatge clar.

6.2.5. Comunicació clara i canal digital

Projecte 21. Comunicació clara en el nou Portal d'Atenció a la Ciutadania

Es planteja el disseny i la implementació d'un nou Portal d'Atenció a la Ciutadania amb un llenguatge clar i comprensible, sense fer ús de terminologia administrativa complexa, i incloent-hi infografies que aclarisquen la informació mostrada als ciutadans i ciutadanes. Aquest portal es complementarà amb una app d'atenció a la ciutadania.

En l'actualitat, les fonts més consultades d'informació a la ciutadania des del portal web GVA són les pàgines d'"Atenció a la Ciutadania / Guia PROP" i els seus enllaços. Aquests enllaços faciliten excessiva informació administrativa i legal i dificulten la comprensió dels textos, tràmits i procediments en un argot excessivament institucional. En el seu propòsit de "fer-se entendre", aquest Pla considera prioritari formular un projecte

concret que adapte la terminologia administrativa per a atenció a la ciutadania en un llenguatge clar i comprensible per la major part de la població.

D'altra banda, localitzar la informació desitjada és costós perquè els cercadors mostrats als usuaris des d'aquests enllaços web estan orientats al coneixement previ de l'estructura administrativa de les conselleries i la seua organització, circumstància que penalitza les cerques i origina l'abandó de la pàgina. El resultat final és l'increment de consultes a través d'altres canals, principalment l'atenció telefònica, amb un cost afegit al que ofereix una consulta al web de cost zero per a l'Administració.

El nou Portal d'Atenció a la Ciutadania es concep com un canal digital, complementari als web corporatius de la Generalitat, que té com a objectiu oferir informació a ciutadans i ciutadanes amb la finalitat que localitzen els seus tràmits telemàtics de manera senzilla, clara, llegible i comprensible.

Projecte 22. Guia de recomanacions i formació en comunicació clara

La comunicació clara ha de comprendre tots els documents i formularis en els quals intervé aquesta Direcció General, fonamentalment els tràmits i serveis inclosos en el GUC i la Guia PROP. Per això, és necessari adaptar el contingut d'aquests tràmits a la utilització d'un llenguatge clar, ja que tenen impacte directe en la interacció entre Administració i ciutadania, molt necessitada de l'ús d'un llenguatge directe i comprensible per a la comunicació telemàtica amb l'Administració.

Es tracta de garantir així el dret de la ciutadania a saber i a entendre la informació i les comunicacions de l'Administració, per a assegurar que les polítiques i serveis públics arriben als seus destinataris (la ciutadania) i aquests puguen exercir els seus drets.

Aquest projecte també afectarà grups de funcionaris d'altres conselleries, que interactuen amb la Direcció General facilitant informació de tràmits i procediments.

El projecte inclou la formació posterior per al personal implicat.

6.3. Més prop de la innovació. Innovació en atenció a la ciutadania

En els últims anys, recaptar informació, emmagatzemar i analitzar les dades ha sigut fonamental en la gestió i la presa de decisions. L'anàlisi i ús de les dades ha crescut de manera exponencial per la proliferació i ús d'aplicacions informàtiques, continguts web, APP o més recentment dades recaptades per la internet de les coses i les xarxes socials.

El *Big Data* permet tractar quantitats ingents de dades i les converteix en informació gràfica molt visual (quadres de comandament), que detecta a simple vista desviacions i permet realitzar accions correctives de manera ràpida i eficient que en milloren la qualitat.

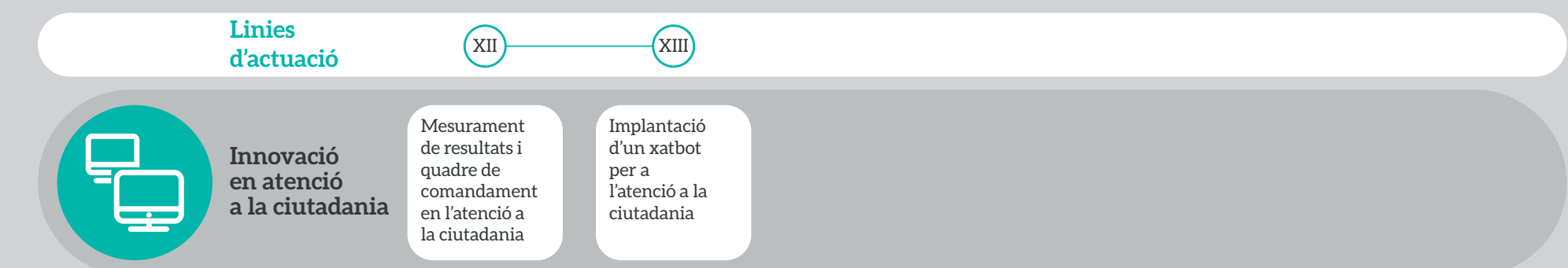
Els sistemes d'informació per a l'atenció a la ciutadania susceptibles de ser tractats mitjançant la tècnica del *Big Data* són:

GUC (Gestor Únic de Continguts).

Gestió d'esperes i cita prèvia.

Estadístiques d'atenció presencial i atenció telefònica en les oficines PROP.

Fins ara, l'anàlisi d'aquesta informació es limita a la supervisió de llistats i gràfics generats per les aplicacions de gestió. Conscients d'aquesta manca, aquesta Direcció General planteja millorar la seua eficàcia incloent en el Pla projectes que tenen com a pilar fonamental la presa de decisions basades en les dades.



6.3. Més prop de la innovació. Innovació en atenció a la ciutadania

Projecte 23. Mesurament de resultats i quadre de comandament en l'atenció a la ciutadania

Per a valorar si s'estan aconseguint els objectius fixats, és necessari mesurar els resultats per a la posterior avaluació. Per a això, la Direcció General definirà una estratègia de *Business Intelligence* i crearem un quadre de comandament que facilite la presa de decisions.

Només es pot millorar el que es pot mesurar. Per a saber si una organització aconsegueix el que pretén, només hi ha una manera d'esbrinar-ho: mesurar, mesurar i mesurar. D'aquesta manera, és possible avaluar després. Per això, un dels projectes que formen part d'aquest pla és la definició d'una estratègia de Business Intelligence i la creació d'un quadre de comandament del sistema d'atenció a la ciutadania que faciliten la presa de decisions.

Aquest quadre de comandament haurà de visualitzar de manera gràfica els resultats i indicadors obtinguts dels mesuraments, constituint una eina eficaç i oferint informació

que permetrà disposar i alinear l'equip directiu, les unitats orgàniques de la Direcció General, els recursos i els processos, amb les estratègies de l'organització.

En aquesta Direcció General s'utilitzen diversos sistemes d'informació que emmagatzemen quantitats ingents de dades. Aquests són bàsicament:

- GUC/SIA.
- Gestor d'esperes.
- Dades recopilades pel servei d'atenció multicanal 012.

Fins ara, aquests sistemes faciliten informació estadística en diferents formats i visualitzacions, sense que hi haja criteris uniformes a l'hora de mostrar la informació. Aquesta dispersió provoca esforç extra de lectura, comprensió i interpretació.

Amb aquest projecte es pretén definir una estratègia de Business Intelligence per a la Direcció General i, en conseqüència, per a l'atenció a la ciutadania, que proporcione quadres de comandament homogenis de les diferents fonts de dades usades i facilite la presa de decisions.

Projecte 24. Implantació d'un xatbot per a l'atenció a la ciutadania

Desenvoluparem un projecte de xatbot o assistent conversacional d'atenció a la ciutadania amb el qual podrem millorar l'experiència del ciutadà i al seu torn implicarà un estalvi de costos i millora de l'eficiència de les consultes.

Com ja s'ha esmentat en l'apartat d'atenció telefònica i multicanal, l'evolució dels Sistemes de Reconeixement de Veu (IVR) als quals es dota d'aprenentatge supervisat

mitjançant tècniques d'intel·ligència artificial permetrà desenvolupar un projecte de xatbot en atenció a la ciutadania.

La disponibilitat de xatbots per a atendre telefonades en substitució d'agents (persones físiques) implicarà un estalvi en costos del servei i una millora de l'eficiència, ja que permetrà incorporar l'aprenentatge del xatbot a l'atenció de les telefonades efectuades per ciutadans i ciutadanes i aportar respostes millorades a les consultes plantejades.

7. Desenvolupament normatiu

Com s'ha exposat en tractar el DAFO elaborat per a aquest Pla, una de les oportunitats amb què comptem és l'existència d'un marc normatiu de referència comuna a través de la Llei 39/2015. Aquesta llei, que suposa una autèntica transformació en el funcionament de les Administracions públiques, estableix una regulació bàsica en la matèria que resulta necessari adaptar i desenvolupar en la normativa autonòmica per a comptar amb un suport jurídic ajustat i actualitzat a les noves necessitats d'atenció a la ciutadania.

Volem destacar que està previst desenvolupar el nou decret d'atenció a la ciutadania i regulació de les oficines d'assistència en matèria de registre. Aquesta normativa substituirà el Decret 191/2014; l'Ordre 3/2012, de 7 de juny, de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, i l'Ordre 7/2012, de 27 de setembre, de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, normes ja citades en parlar del marc normatiu vigent. L'enfocament serà el següent:

- Actualitzar i millorar la regulació dels canals d'atenció a la ciutadania i els de difusió de la informació. En particular, la xarxa d'oficines PROP, el seu model de desenvolupament territorial, horari i personal implicat.
- Incorporar noves previsions en matèria de funcionament de registres per l'especial incidència en aquest àmbit del registre electrònic, la interconnexió dels registres, les oficines d'assistència en matèria de registres i d'assistència en l'ús de mitjans electrònics.
- Establir la regulació del repositori bàsic de persones, departaments i tràmits de la Generalitat i del repositori sobre ocupació pública.
- Precisar com han d'actuar els departaments perquè els diferents canals d'informació en general i el servei 012 en particular puguin oferir una informació de qualitat i actualitzada.

8. Eixos transversals

En aquest apartat del Pla abordem els eixos que el travessen i estan presents al llarg de tota la seua execució. Vegem quins són.

8.1. Formació

El present Pla pretén marcar un abans i un després. Ens enfrontem a un canvi de paradigma en la concepció de la nostra Administració, i per tant en el model de relació i atenció entre Administració i ciutadania. Per a això, és imprescindible la formació que podem anomenar “substantiva”, vinculada a l’aptitud, i consistent a formar en les habilitats i els coneixements tècnics necessaris per a l’acompliment de l’activitat de presentació del Servei d’Atenció a la Ciutadania. Però, d’altra banda i no menys important, també es requereix l’anomenada “formació subjectiva”, relacionada amb l’actitud, necessària per a la implantació d’una filosofia de qualitat total en tota la xarxa d’atenció.

Per a això, des de la Direcció General de Transparència, Atenció a la Ciutadania i Bon Govern impulsarem, de manera coordinada amb l’IVAP, cursos formatius tant de tipus substantiu com subjectiu.

Entre els primers podem citar el ja existent, dirigit a personal de les oficines PROP: “Curs d’atenció a la ciutadania en les noves oficines PROP d’assistència en matèria de registre”. També promourem el curs en línia ja disponible, encara que pendent d’una important revisió, d’“Atenció a la Ciutadania” per a auxiliars administratius de serveis centrals, territorials, centres d’educació i oficines Labora.

A aquests cursos se n’afegiran uns altres a mesura que el Pla es vaja executant, segons les necessitats que siguin requerides; per exemple, aquells vinculats a projectes innovadors, com pot ser el curs de recent impartició “Introducció a la ciència de les dades” per a personal de la Direcció General, realitzat per la Universitat Politècnica de València.

Respecte a la formació subjectiva, destaca el “Curs de gestió de la qualitat total en els serveis públics per al personal de la Direcció General”, inclòs en la primera línia d’actuació i necessari per a l’èxit dels projectes d’aquesta línia. També, al llarg de l’execució del Pla, s’aniran abordant altres accions formatives vinculades a la qualitat dels serveis a mesura que aquest avança.

També és molt important assenyalar la formació no reglada, i que generalment s’imparteix en el lloc de treball. Cal destacar en aquest àmbit el “Manual d’acolliment per al personal de nova incorporació a les oficines PROP”, eina formativa imprescindible en contínua actualització.

És important assenyalar que, en línia precisament amb la cultura organitzativa a impulsar, basada en els valors de la qualitat total, els diferents responsables en la Direcció General, de serveis, seccions, oficines, etc., tenen com un valor fonamental la formació del personal al seu càrrec.

Com ja hem esmentat en el corresponent apartat, la formació en comunicació clara ha d’estendre’s tant al personal d’aquesta Direcció General com als documentalistes i personal d’altres conselleries que intervenen en els tràmits i serveis de la Guia PROP, entre altres. Les activitats formatives se subdivideixen en diversos tipus:

- 1** Formació per a l’administració de continguts del Portal d’Atenció a la Ciutadania i usuaris finals.
- 2** Formació en principis de comunicació clara a personal d’aquesta Direcció General i a altres interessats que aquesta determine (documentalistes i serveis d’organització de les diverses conselleries i organismes que elaboren els tràmits i serveis de la Guia PROP, fonamentalment).

8.2. Participació ciutadana

Tant durant el procés d'elaboració d'aquest Pla, com al llarg de la seua execució, és fonamental conèixer l'opinió tant del personal que presta el servei com d'aquells a qui va destinat.

Respecte als primers, la participació de tot el personal que atén els diferents canals de la xarxa d'atenció a la ciutadania està garantida a través dels seus responsables – presencial, telefònic i electrònic–, així com de l'aportació individual de tots els membres de la xarxa.

D'altra banda, la valoració i els comentaris i propostes que la ciutadania fa del servei prestat en la xarxa d'oficines PROP i del servei 012 (veu i xat de text) són perfectament coneguts tant per la relació directa en el moment de la prestació (el que en gestió de qualitat es coneix com el moment de la veritat), com per les enquestes de satisfacció que es fan anualment i el resultat de les quals es pot consultar en el Portal de Transparència de la Generalitat (gvaOberta). Per la seua part, des del servei 012, a més de comptar amb l'estudi de satisfacció anual, també es fa una altra breu enquesta en calent després de cada atenció.

Primera fase:

- 1r.** La publicació del resum dels continguts del pla, en gvaOberta. Ha consistit en la presentació de propostes i suggeriments al pla per part de la ciutadania per un període de 15 dies. Després d'aquest període es va publicar en gvaOberta, un informe sobre aquestes, per a publicar tot seguit un primer esborrany del Pla.
- 2n.** Aportacions o suggeriments al text d'esborrany del Pla. La ciutadania, durant 15 dies, ha pogut presentar aportacions o suggeriments al text d'esborrany del Pla. Finalitzat aquest període se'n va publicar un informe.

Igualment, cal assenyalar com a font important d'informació per a l'elaboració del nou Pla d'Atenció a la Ciutadania el sistema de queixes, suggeriments i agraïments regulat pel Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.

Podem afirmar, sens dubte, que comptem amb prou informació de la valoració que la ciutadania fa del nostre sistema d'atenció ciutadana, així com de les seues necessitats i expectatives. Així i tot, hem volgut obrir un procés participatiu específic per a l'elaboració d'aquest nou Pla, les fases del qual han sigut les següents:

Segona fase:

Seguiment de l'execució del Pla respecte a la consecució dels objectius i de les possibles incidències que puguin presentar-se, a través de mecanismes com ara enquestes i bústia d'atenció a la ciutadania.

8.3. Transparència

Un dels eixos vertebradors d'aquest Pla és l'exercici del principi de transparència i el dret de lliure accés a la informació pública, entés com el dret de la ciutadania a rebre una informació adequada i veraç sobre l'activitat pública, garantint la llibertat de totes les persones a formar les seues opinions i prendre decisions basades en aquesta informació. En aquest sentit, tant el mateix Pla com la seua avaluació estaran disponibles en el Portal de Transparència de la Generalitat: [gvaOberta](#).

També es publicarà, en [gvaOberta](#), tota la informació estadística del sistema d'atenció a la ciutadania, els resultats de les enquestes de satisfacció dels serveis prestats i totes aquelles dades que puguen ser interessants per a la ciutadania o potencials reutilitzadors.

8.4. Control i avaluació

La Direcció General de Transparència, Atenció a la Ciutadania i Bon Govern farà el seguiment de l'execució del Pla durant la seua vigència, juntament amb el personal tècnic responsable en les seues diferents àrees. Es mantindrà informada la Direcció de la Conselleria del grau de consecució d'objectius i de les possibles incidències que puguen presentar-se en el desplegament dels projectes del Pla, amb la finalitat que s'adopten les mesures oportunes per a solucionar-les o reprogramar actuacions si es considerara necessari.

A més, en finalitzar la vigència del Pla es farà una avaluació del grau d'eficiència i eficàcia obtingut per aquest, i es tractarà de verificar si els resultats obtinguts s'ajusten als objectius programats. El resultat d'aquesta avaluació es publicarà, com a mínim, en el Portal de Transparència de la Generalitat GVA Oberta.

El seguiment de l'execució del Pla es farà mitjançant l'eina informàtica MIDENET, que permetrà la gestió i el seguiment dels indicadors, els projectes i el grau de compliment en la seua execució.

9. Recursos previstos, aprovació i comunicació

La Conselleria de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica, a través de la seua Direcció General de Transparència, Atenció a la Ciutadania i Bon Govern, és qui assumeix el lideratge, l'impuls, la direcció i la coordinació del Pla. No obstant això, cal tindre en compte que els principis que inspiren les actuacions en matèria d'atenció a la ciutadania són inherents i consubstancials al mateix funcionament corporatiu de la Generalitat, ja que l'atenció a la ciutadania és una funció horitzontal que afecta els tràmits, els serveis i la informació administrativa de totes les conselleries de la Generalitat.

Per això, l'assoliment dels projectes que en aquestes àrees es presenten en el Pla té com a premisses la col·laboració, la coordinació i l'alineació dels diferents departaments amb els principis inspiradors d'aquest.

En definitiva, la Conselleria de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica, la Direcció General citada, així com la Subdirecció General en matèria d'atenció a la ciutadania, actuaran com a element coordinador, dinamitzador i cohesionador, però es requereix l'esforç conjunt, la suma de voluntats i la implicació i el compromís de tots els agents per a aconseguir l'objectiu comú i últim del Pla, que és orientar i acostar els tràmits de la Generalitat com a Administració pública a la ciutadania des de criteris d'excel·lència i millora contínua. Nombrosos projectes que integren el Pla són parts d'un conjunt d'accions que han de ser desplegades de manera paral·lela o consecutiva des de diferents departaments, amb la deguda cooperació i coordinació, com pot ser la direcció general amb competències en tecnologies de la informació i les comunicacions o la direcció general competent en matèria de funció pública.

El Pla s'ha aprovat per resolució de la persona titular de la Conselleria en l'exercici de les funcions que li confereix la Llei 5/1983, de 30 de desembre, del Consell, en relació amb les competències atribuïdes a la Conselleria i recollides en el Decret 5/2019, de 16 de juny, del president de la Generalitat, pel qual es determinen el nombre i la denominació de les conselleries, així com les seues atribucions.

Com a acció essencial per a l'inici de l'execució del Pla, es promourà la seua màxima difusió, compartint el seu contingut, objectius i indicadors des d'una adequada comunicació i gestió del canvi i, per consegüent, fent particip tota l'organització de les accions a emprendre, i la ciutadania respecte a les oportunitats que li brinden els projectes que hi estan inclosos. A aquest efecte, s'estableixen els següents àmbits i mitjans de difusió i comunicació:

Àmbit intern:

- Inserció en el Portal Funciona de la Generalitat.
- Comunicació a totes les sotssecretaries de les diverses conselleries.

Àmbit extern:

- Publicació en el DOGV.
- Inserció en el Portal Corporatiu de la Generalitat, en el web de la Conselleria de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica, i en el Portal de Transparència GVA Oberta.
- A mesura que els projectes es vagen executant i apareguen nous serveis o es milloren els ja existents, aquestes novetats es comunicaran a la ciutadania mitjançant les oportunes notes de premsa, així com a través dels mateixos canals d'atenció a la ciutadania existents.
- S'elaboraran els materials de difusió del Pla i el seu contingut que es consideren necessaris, tant per a la ciutadania com per al personal i els suports informatius de les oficines PROP.

Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte

01

Definició de la missió, visió i valors

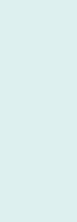
Nom del projecte	Definició de la missió, visió i valors	
Codi	6.1. PR 01	
Línia	6.1. Més prop de l'excel·lència, implantació d'un model d'excel·lència	
Sublínia		
Descripció	Establirem com volem que siga la nostra cultura corporativa definint la missió, la visió i els valors de l'organització, on participaran els grups d'interés relacionats amb l'activitat de l'atenció a la ciutadania.	
Participants Externs		
Contratació Externa S/N	N	
Objectiu 1.1	Descripció	Cultura corporativa definida
	Responsable	Servei de Sistemes d'Informació d'Atenció a la Ciutadania i Millora Contínua
	Indicadors	Cultura corporativa definida i aprovada (S/N)
	Valor òptim (a assolir)	"S"
	Data inici	Gener 2021
	Duració	4 mesos

Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte
02

Formació en gestió de la qualitat total en els serveis públics

Nom del projecte	Formació en gestió de la qualitat total en els serveis públics	
Codi	6.1. PR 02	
Línia	6.1. Més prop de l'excel·lència, implantació d'un model d'excel·lència	
Sublínia		
Descripció	Formarem la Direcció General amb cursos de coneixements essencials per a l'impuls i l'execució dels projectes sota aquesta línia estratègica. Construïnt una cultura basada en la millora contínua i en la plena satisfacció de la ciutadania.	
Participants Externs	IVAP / Contractació externa	
Contratació Externa S/N		
Objectiu 2.1	Descripció	Un curs en matèria de millora de la qualitat dels serveis a l'any.
	Responsable	Servei de Sistemes d'Informació d'Atenció a la Ciutadania i Millora Contínua
	Indicadors	Cursos impartits
	Valor òptim (a assolir)	1
	Data inici	Setembre 2021
	Duració	2 mesos

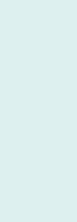


Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte
03

Impuls d'un sistema de gestió per processos

Nom del projecte	Impuls d'un sistema de gestió per processos	
Codi	6.1. PR 03	
Línia	6.1. Més prop de l'excel·lència, implantació d'un model d'excel·lència	
Sublínia		
Descripció	Una vegada definida la cultura corporativa durement a terme un sistema de gestió de l'organització per processos. Es definiran i dissenyaran els processos i s'assignarà una persona responsable a cada procés. Posteriorment, es durà a terme un seguiment que permeti controlar i avaluar el seu funcionament.	
Participants Externs		
Contratació Externa S/N		
Objectiu 3.1	Descripció	Identificació, definició i classificació de processos. Mapa de processos.
	Responsable	Servei de Sistemes d'Informació d'Atenció a la Ciutadania i Millora Contínua
	Indicadors	Processos detectats, classificats i mapa de processos dissenyat (S/N)
	Valor òptim (a assolir)	"S"
	Data inici	Gener 2022
	Duració	2 mesos

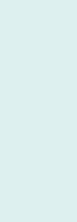


Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte
03

Impuls d'un sistema de gestió per processos

Nom del projecte	Impuls d'un sistema de gestió per processos	
Codi	6.1. PR 03	
Línia	6.1. Més prop de l'excel·lència, implantació d'un model d'excel·lència	
Sublínia		
Descripció	Una vegada definida la cultura corporativa drem a terme un sistema de gestió de l'organització per processos. Es definiran i dissenyaran els processos i s'assignarà una persona responsable a cada procés. Posteriorment, es durà a terme un seguiment que permeti controlar i avaluar el seu funcionament.	
Participants Externs		
Contratació Externa S/N		
Objectiu 3.2	Descripció	Disseny dels processos clau.
	Responsable	Servei de Sistemes d'Informació d'Atenció a la Ciutadania i Millora Contínua
	Indicadors	Processos clau dissenyats (S/N)
	Valor òptim (a assolir)	"S"
	Data inici	Març 2022
	Duració	4 mesos



Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte

04

Estudi de satisfacció dels usuaris

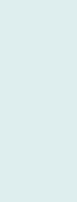
Nom del projecte	Estudi de satisfacció dels usuaris	
Codi	6.1. PR 04	
Línia	6.1. Més prop de l'excel·lència, implantació d'un model d'excel·lència	
Sublínia		
Descripció	És important continuar avaluant el grau de satisfacció de la ciutadania amb els serveis que presta l'organització. Mitjançant aquesta avaluació es detectaran possibles millores que puguin dur-se a terme.	
Participants Externs		
Contratació Externa S/N	S	
Objectiu 4.1	Descripció	Fer una enquesta anual per a avaluar el grau de satisfacció de la ciutadania amb el servei prestat en les oficines PROP i en el servei 012.
	Responsable	Servei de Sistemes d'Informació d'Atenció a la Ciutadania i Millora Contínua
	Indicadors	Nombre d'enquestes realitzades
	Valor òptim (a assolir)	4
	Data inici	Setembre 2020
	Duració	4 mesos

Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte
04

Estudi de satisfacció dels usuaris

Nom del projecte	Estudi de satisfacció dels usuaris	
Codi	6.1. PR 04	
Línia	6.1. Més prop de l'excel·lència, implantació d'un model d'excel·lència	
Sublínia		
Descripció	És important continuar avaluant el grau de satisfacció de la ciutadania amb els serveis que presta l'organització. Mitjançant aquesta avaluació es detectaran possibles millores que puguin dur-se a terme.	
Participants Externs		
Contratació Externa S/N	S	
Objectiu 4.2	Descripció	Fer una enquesta anual per a avaluar el grau de satisfacció de la ciutadania amb el servei prestat en les oficines PROP i en el servei 012.
	Responsable	Servei de Sistemes d'Informació d'Atenció a la Ciutadania i Millora Contínua
	Indicadors	Nombre d'enquestes realitzades
	Valor òptim (a assolir)	4
	Data inici	Setembre 2021
	Duració	4 mesos



Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte
04

Estudi de satisfacció dels usuaris

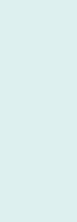
Nom del projecte	Estudi de satisfacció dels usuaris	
Codi	6.1. PR 04	
Línia	6.1. Més prop de l'excel·lència, implantació d'un model d'excel·lència	
Sublínia		
Descripció	És important continuar avaluant el grau de satisfacció de la ciutadania amb els serveis que presta l'organització. Mitjançant aquesta avaluació es detectaran possibles millores que puguin dur-se a terme.	
Participants Externs		
Contratació Externa S/N	"S"	
Objectiu 4.3	Descripció	Fer una enquesta anual per a avaluar el grau de satisfacció de la ciutadania amb el servei prestat en les oficines PROP i en el servei 012.
	Responsable	Servei de Sistemes d'Informació d'Atenció a la Ciutadania i Millora Contínua
	Indicadors	Nombre d'enquestes realitzades
	Valor óptimo (a alcanzar)	4
	Data inici	Setembre 2022
	Duració	4 mesos

Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte
04

Estudi de satisfacció dels usuaris

Nom del projecte	Estudi de satisfacció dels usuaris	
Codi	6.1. PR 04	
Línia	6.1. Més prop de l'excel·lència, implantació d'un model d'excel·lència	
Sublínia		
Descripció	És important continuar avaluant el grau de satisfacció de la ciutadania amb els serveis que presta l'organització. Mitjançant aquesta avaluació es detectaran possibles millores que puguin dur-se a terme.	
Participants Externs		
Contratació Externa S/N		
Objectiu 4.4	Descripció	Fer una enquesta anual per a avaluar el grau de satisfacció de la ciutadania amb el servei prestat en les oficines PROP i en el servei 012.
	Responsable	Servei de Sistemes d'Informació d'Atenció a la Ciutadania i Millora Contínua
	Indicadors	Nombre d'enquestes realitzades
	Valor óptimo (a alcanzar)	4
	Data inici	Setembre 2023
	Duració	4 mesos



Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte
05

Implementació d'un sistema de millora contínua

Nom del projecte	Implementació d'un sistema de millora contínua	
Codi	6.1. PR 05	
Línia	6.1. Més prop de l'excel·lència, implantació d'un model d'excel·lència	
Sublínia		
Descripció	Es faran autoavaluacions periòdiques de qualitat per a millorar contínuament i ser una organització que aspira a l'excel·lència, seguides dels corresponents programes de millora a través d'una rigorosa metodologia.	
Participants Externs	Inspecció General de Serveis (suport)	
Contratació Externa S/N		
Objectiu 5.1	Descripció	Realització de 2 autoavaluacions de qualitat.
	Responsable	Servei de Sistemes d'Informació d'Atenció a la Ciutadania i Millora Contínua
	Indicadors	Nombre d'autoavaluacions realitzades
	Valor òptim (a assolir)	2
	Data inici	Setembre 2021
	Duració	Al llarg del Pla

Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte
05

Implementació d'un sistema de millora contínua

Nom del projecte	Implementació d'un sistema de millora contínua	
Codi	6.1. PR 05	
Línia	6.1. Més prop de l'excel·lència, implantació d'un model d'excel·lència	
Sublínia		
Descripció	Es faran autoavaluacions periòdiques de qualitat per a millorar contínuament i ser una organització que aspira a l'excel·lència, seguides dels corresponents programes de millora a través d'una rigorosa metodologia.	
Participants Externs	Inspecció General de Serveis (suport)	
Contratació Externa S/N		
Objectiu 5.2	Descripció	Disseny d'un programa de millora després de la primera autoavaluació.
	Responsable	Servei de Sistemes d'Informació d'Atenció a la Ciutadania i Millora Contínua
	Indicadors	Programa dissenyat (S/N)
	Valor óptimo (a alcanzar)	"S"
	Data inici	Gener 2022
	Duració	1 mes

Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte
05

Implementació d'un sistema de millora contínua

Nom del projecte	Implementació d'un sistema de millora contínua	
Codi	6.1. PR 05	
Línia	6.1. Més prop de l'excel·lència, implantació d'un model d'excel·lència	
Sublínia		
Descripció	Es faran autoavaluacions periòdiques de qualitat per a millorar contínuament i ser una organització que aspira a l'excel·lència, seguides dels corresponents programes de millora a través d'una rigorosa metodologia.	
Participants Externs	Inspecció General de Serveis (suport)	
Contratació Externa S/N		
Objectiu 5.3	Descripció	Executar el programa de millora.
	Responsable	Servei de Sistemes d'Informació d'Atenció a la Ciutadania i Millora Contínua
	Indicadors	Programa de millora executat
	Valor òptim (a assolir)	"S"
	Data inici	Març 2022
	Duració	11 mesos

Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte

06

Obtenció de la acreditació de qualitat per al sistema d'atenció a la ciutadania

Nom del projecte		Obtenció de la acreditació de qualitat per al sistema d'atenció a la ciutadania
Codi	6.1. PR 06	
Línia	6.1. Més prop de l'excel·lència, implantació d'un model d'excel·lència	
Sublínia		
Descripció	Presentarem la sol·licitud per a la certificació de qualitat del sistema d'Atenció a la Ciutadania i l'obtenció de l'oportú reconeixement.	
Participants Externs	Inspecció General de Serveis. (Aquest projecte està condicionat al fet que l'òrgan competent en qualitat en la Generalitat implante l'esmentat sistema de certificació previst.)	
Contratació Externa S/N		
Objectiu 6.1	Descripció	Obtindre el certificat de qualitat de la Generalitat per al sistema d'atenció a la ciutadania.
	Responsable	Servei de Sistemes d'Informació d'Atenció a la Ciutadania i Millora Contínua
	Indicadors	Certificació obtinguda (S/N)
	Valor òptim (a assolir)	"S"
	Data inici	Març de 2023
	Duració	6 mesos

Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte

07

Implantació del Sistema d'informació d'atenció a la ciutadania (SIAC)

Nom del projecte	Implantació del Sistema d'informació d'atenció a la ciutadania (SIAC)	
Codi	6.2.1. PR 07	
Línia	6.2. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania	
Sublínia	6.2.1. Sistemes d'Informació per a l'Atenció a la Ciutadania (SIAC)	
Descripció	Desenvolupament d'un nou sistema d'informació d'atenció a la ciutadania que adapte les necessitats dels diferents canals d'atenció a la ciutadania en la Generalitat als nous requisits tecnològics. Es gestionarà la informació de manera més estructurada, que permetrà relacionar-se amb altres sistemes de la Generalitat, aconseguint així la plena integració en la nova Administració electrònica.	
Participants Externs	DGTIC, IVAP	
Contratació Externa S/N	S (DGTIC)	
Objectiu 7.1	Descripció	Validació del sistema implementat.
	Responsable	Servei de Sistemes d'Informació d'Atenció a la Ciutadania i Millora Contínua
	Indicadors	Sistema validat (S/N)
	Valor óptimo (a alcanzar)	"S"
	Data inici	Febrer 2021
	Duració	3 mesos

Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte
07

Implantació del Sistema d'informació d'atenció a la ciutadania (SIAC)

Nom del projecte	Implantació del Sistema d'informació d'atenció a la ciutadania (SIAC)	
Codi	6.2.1. PR 07	
Línia	6.2. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania	
Sublínia	6.2.1. Sistemes d'Informació per a l'Atenció a la Ciutadania (SIAC)	
Descripció	Desenvolupament d'un nou sistema d'informació d'atenció a la ciutadania que adapte les necessitats dels diferents canals d'atenció a la ciutadania en la Generalitat als nous requisits tecnològics. Es gestionarà la informació de manera més estructurada, que permetrà relacionar-se amb altres sistemes de la Generalitat, aconseguint així la plena integració en la nova Administració electrònica.	
Participants Externs	DGTIC, IVAP	
Contratació Externa S/N	"S" (DGTIC)	
Objectiu 7.2	Descripció	Implantació del sistema.
	Responsable	Servei de Sistemes d'Informació d'Atenció a la Ciutadania i Millora Contínua
	Indicadors	Sistema en producció (S/N)
	Valor óptimo (a aconseguir)	"S"
	Data inici	Abril 2021
	Duració	1 mes

Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte
07

Implantació del Sistema d'informació d'atenció a la ciutadania (SIAC)

Nom del projecte	Implantació del Sistema d'informació d'atenció a la ciutadania (SIAC)	
Codi	6.2.1. PR 07	
Línia	6.2. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania	
Sublínia	6.2.1. Sistemes d'Informació per a l'Atenció a la Ciutadania (SIAC)	
Descripció	Desenvolupament d'un nou sistema d'informació d'atenció a la ciutadania que adapte les necessitats dels diferents canals d'atenció a la ciutadania en la Generalitat als nous requisits tecnològics. Es gestionarà la informació de manera més estructurada, que permetrà relacionar-se amb altres sistemes de la Generalitat, aconseguint així la plena integració en la nova Administració electrònica.	
Participants Externs	DGTIC, IVAP	
Contratació Externa S/N	"S" (DGTIC)	
Objectiu 7.3	Descripció	Presentació i comunicació del SIAC.
	Responsable	Servei de Sistemes d'Informació d'Atenció a la Ciutadania i Millora Contínua
	Indicadors	Pla de comunicació finalitzat (S/N)
	Valor òptim (a assolir)	"S"
	Data inici	Abril 2021
	Duració	1 mes

Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte
07

Implantació del Sistema d'informació d'atenció a la ciutadania (SIAC)

Nom del projecte	Implantació del Sistema d'informació d'atenció a la ciutadania (SIAC)	
Codi	6.2.1. PR 07	
Línia	6.2. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania	
Sublínia	6.2.1. Sistemes d'Informació per a l'Atenció a la Ciutadania (SIAC)	
Descripció	Desenvolupament d'un nou sistema d'informació d'atenció a la ciutadania que adapte les necessitats dels diferents canals d'atenció a la ciutadania en la Generalitat als nous requisits tecnològics. Es gestionarà la informació de manera més estructurada, que permetrà relacionar-se amb altres sistemes de la Generalitat, aconseguint així la plena integració en la nova Administració electrònica.	
Participants Externs	DGTIC, IVAP	
Contratació Externa S/N	"S" (DGTIC)	
Objectiu 7.4	Descripció	Formació del personal usuari en el nou sistema d'informació.
	Responsable	Servei de Sistemes d'Informació d'Atenció a la Ciutadania i Millora Contínua
	Indicadors	Nombre de persones usuàries formades en la nova aplicació SIAC
	Valor òptim (a assolir)	100% del personal
	Data inici	Maig 2021
	Duració	4 mesos

Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte

08

Aplicació del principi de proactivitat a tota la informació a la ciutadania

Nom del projecte	Aplicació del principi de proactivitat a tota la informació a la ciutadania	
Codi	6.2.1. PR 08	
Línia	6.2. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania	
Sublínia	6.2.1. Sistemes d'Informació per a l'Atenció a la Ciutadania	
Descripció	S'informarà en tot moment la ciutadania de totes les novetats que es produïsquen, on s'analitzaran tots els canals disponibles i quins seran els més adequats per a cada tipologia.	
Participants Externs		
Contratació Externa S/N		
Objectiu 8.1	Descripció	Disseny de les millores en el contingut i abast del nou butlletí proactiu de novetats.
	Responsable	Servei de Sistemes d'Informació d'Atenció a la Ciutadania i Millora Contínua
	Indicadors	Disseny finalitzat (S/N)
	Valor òptim (a assolir)	"S"
	Data inici	Octubre 2020
	Duració	2 mesos

Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte

08

Aplicació del principi de proactivitat a tota la informació a la ciutadania

Nom del projecte	Aplicació del principi de proactivitat a tota la informació a la ciutadania	
Codi	6.2.1. PR 08	
Línia	6.2. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania	
Sublínia	6.2.1. Sistemes d'Informació per a l'Atenció a la Ciutadania	
Descripció	S'informarà en tot moment la ciutadania de totes les novetats que es produïsquen, on s'analitzaran tots els canals disponibles i quins seran els més adequats per a cada tipologia.	
Participants Externs		
Contratació Externa S/N		
Objectiu 8.2	Descripció	Implantació del nou butlletí proactiu de novetats.
	Responsable	Servei de Sistemes d'Informació d'Atenció a la Ciutadania i Millora Contínua
	Indicadors	Nou butlletí implantat (S/N)
	Valor òptim (a assolir)	"S"
	Data inici	Abril 2021
	Duració	1 mes

Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte

09

Transforma PROP: Cap a les oficines PROP AMR (Assistència en Matèria de Registre)

Nom del projecte	Transforma PROP: Cap a les oficines PROP AMR (Assistència en Matèria de Registre)	
Codi	6.2.2. PR 09	
Línia	6.2. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania	
Sublínia	6.2.2. Canal presencial: xarxa d'oficines PROP	
Descripció	L'objectiu d'aquest projecte consisteix a transformar l'atenció presencial de les oficines PROP a oficines PROP AMR (d'assistència en matèria de registre) desenvolupant les noves funcions previstes en la Llei 39/2015. Projecte condicionat a l'entrada en vigor de la norma reguladora.	
Participants Externs	Direcció General de Tecnologies de la Informació i la Comunicació (DGTIC) Direcció General de la Funció Pública	
Contratació Externa S/N	N	
Objectiu 9.1	Descripció	Expedició de còpies autèntiques electròniques pels funcionaris habilitats en les oficines PROP.
	Responsable	Servei d'Atenció a la Ciutadania
	Indicadors	Realitzada l'expedició de còpies autèntiques per funcionaris habilitats en oficines PROP. Valor S/N
	Valor òptim (a assolir)	"S" al cap de 6 mesos des de la posada en marxa del registre de funcionaris habilitats.
	Data inici	Setembre 2021
	Duració	6 mesos

Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte

09

Transforma PROP: Cap a les oficines PROP AMR (Assistència en Matèria de Registre)

Nom del projecte	Transforma PROP: Cap a les oficines PROP AMR (Assistència en Matèria de Registre)	
Codi	6.2.2. PR 09	
Línia	6.2. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania	
Sublínia	6.2.2. Canal presencial: xarxa d'oficines PROP	
Descripció	L'objectiu d'aquest projecte consisteix a transformar l'atenció presencial de les oficines PROP a oficines PROP AMR (d'assistència en matèria de registre) desenvolupant les noves funcions previstes en la Llei 39/2015. Projecte condicionat a l'entrada en vigor de la norma reguladora.	
Participants Externs	Direcció General de Tecnologies de la Informació i la Comunicació (DGTIC) Direcció General de la Funció Pública	
Contratació Externa S/N	N	
Objectiu 9.2	Descripció	Assistència a l'interessat en la identificació o signatura electrònica i la presentació de sol·licituds corresponents a un procediment.
	Responsable	Servei d'Atenció a la Ciutadania
	Indicadors	Realitzada l'assistència a l'interessat en la identificació o signatura electrònica i la presentació de sol·licituds corresponents a un procediment. Valor S/N
	Valor òptim (a assolir)	"S" als 6 mesos des de la posada en marxa del registre de funcionaris habilitats.
	Data inici	Setembre 2021
	Duració	6 mesos

Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte
09

Transforma PROP: Cap a les oficines PROP AMR (Assistència en Matèria de Registre)

Nom del projecte	Transforma PROP: Cap a les oficines PROP AMR (Assistència en Matèria de Registre)	
Codi	6.2.2. PR 09	
Línia	6.2. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania	
Sublínia	6.2.2. Canal presencial: xarxa d'oficines PROP	
Descripció	L'objectiu d'aquest projecte consisteix a transformar l'atenció presencial de les oficines PROP a oficines PROP AMR (d'assistència en matèria de registre) desenvolupant les noves funcions previstes en la Llei 39/2015. Projecte condicionat a l'entrada en vigor de la norma reguladora.	
Participants Externs	Direcció General de Tecnologies de la Informació i la Comunicació (DGTIC) Direcció General de la Funció Pública	
Contratació Externa S/N	N	
Objectiu 9.3	Descripció	Pràctica de notificacions quan l'interessat o el seu representant compareguen de manera espontània en l'oficina i sol·liciten la comunicació o notificació personal en aquell moment.
	Responsable	Servei d'Atenció a la Ciutadania
	Indicadors	Realitzada la pràctica de notificacions quan l'interessat o el seu representant compareguen de manera espontània en l'oficina i sol·liciten la comunicació o notificació personal en aquell moment. Valor S/N
	Valor òptim (a assolir)	"S" als 6 mesos des de la posada en marxa del registre de funcionaris habilitats.
	Data inici	Setembre 2021
	Duració	6 mesos

Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte
09

Transforma PROP: Cap a les oficines PROP AMR (Assistència en Matèria de Registre)

Nom del projecte	Transforma PROP: Cap a les oficines PROP AMR (Assistència en Matèria de Registre)	
Codi	6.2.2. PR 09	
Línia	6.2. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania	
Sublínia	6.2.2. Canal presencial: xarxa d'oficines PROP	
Descripció	L'objectiu d'aquest projecte consisteix a transformar l'atenció presencial de les oficines PROP a oficines PROP AMR (d'assistència en matèria de registre) desenvolupant les noves funcions previstes en la Llei 39/2015. Projecte condicionat a l'entrada en vigor de la norma reguladora.	
Participants Externs	Direcció General de Tecnologies de la Informació i la Comunicació (DGTIC) Direcció General de la Funció Pública	
Contratació Externa S/N	N	
Objectiu 9.4	Descripció	Atorgament d'apoderament mitjançant la compareixença personal en l'oficina.
	Responsable	Servei d'Atenció a la Ciutadania
	Indicadors	Realitzada la funció d'atorgament d'apoderament mitjançant la compareixença personal en l'oficina. Valor S/N
	Valor òptim (a assolir)	"S"
	Data inici	Setembre 2021
	Duració	6 mesos

Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte
10

Vertebra PROP: Nou model d'oficines PROP

Nom del projecte	Vertebra PROP: Nou model d'oficines PROP	
Codi	6.2.2. PR 10	
Línia	6.2. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania	
Sublínia	6.2.2. Canal presencial: xarxa d'oficines PROP	
Descripció	Les oficines PROP s'han constituït com un referent en l'atenció a la ciutadania, altament valorat pels valencians i valencianes. Per això, es revisarà l'organització territorial per a elaborar un mapa adaptat a les funcions especificades en la Llei 39/2015, les necessitats de la població i les eines tecnològiques, i s'establirà un full de ruta per a l'obertura o reubicació de noves oficines.	
Participants Externs	Ajuntaments	
Contratació Externa S/N	N	
Objectiu 10.1	Descripció	Elaboració del nou mapa d'oficines PROP, d'acord amb els criteris establits en la formulació del projecte, que incloga el full de ruta per a l'obertura o reubicació de les noves oficines incloses en aquest mapa.
	Responsable	Servei d'Atenció a la Ciutadania
	Indicadors	Elaboració i aprovació per la Direcció General
	Valor òptim (a assolir)	Mapa elaborat i aprovat
	Data inici	Febrer 2021
	Duració	12 mesos

Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte

11

Informa PROP: Més informació per a la ciutadania en les oficines PROP

Nom del projecte		Informa PROP: Més informació per a la ciutadania en les oficines PROP
Codi	6.2.2. PR 11	
Línia	6.2. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania	
Sublínia	6.2.2. Canal presencial: xarxa d'oficines PROP	
Descripció	Millorarem la informació general en el canal mitjançant l'accés d'informadors d'oficines PROP a les aplicacions de gestió dels expedients en curs dels ciutadans i ciutadanes. Gràcies a aquest accés directe, els informadors tindran a disposició en tot moment informació actualitzada i evitaran noves consultes a altres departaments de la Generalitat.	
Participants Externs	Direcció General de Tecnologies de la Informació i la Comunicació (DGTIC)	
Contratació Externa S/N	S	
Objectiu 11.1	Descripció	Accés dels informadors de les oficines PROP des dels seus equips a les aplicacions de gestió dels expedients més consultats.
	Responsable	Servei d'Atenció a la Ciutadania
	Indicadors	Accés efectiu a les aplicacions que disposen de la informació sobre gestió d'expedients.
	Valor òptim (a assolir)	Accés a les 3 consultes més demanades, que incloga almenys 1 consulta sobre expedients de discapacitat i dependència.
	Data inici	Octubre 2020
	Duració	14 mesos

Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte
12

Digitalitza PROP: Digitalització de la documentació en les oficines PROP

Nom del projecte	Digitalitza PROP: Digitalització de la documentació en les oficines PROP	
Codi	6.2.2. PR 12	
Línia	6.2. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania	
Sublínia	6.2.2. Canal presencial: xarxa d'oficines PROP	
Descripció	S'instal·larà en totes les oficines PROP la nova versió de l'aplicació de registre MASTIN de la GVA, que inclou el mòdul per a la digitalització (mòdul WebScan).	
Participants Externs	Direcció General de Tecnologies de la Informació i la Comunicació (DGTIC)	
Contratació Externa S/N	N	
Objectiu 12.1	Descripció	Instal·lació efectiva del maquinari i programari necessari per a la digitalització de la documentació presentada en totes les oficines PROP amb funció de registre d'entrada.
	Responsable	Servei d'Atenció a la Ciutadania
	Indicadors	Les oficines disposen de registre d'entrada completament digitalitzat.
	Valor òptim (a assolir)	100% d'oficines digitalitzades
	Data inici	Gener 2020
	Duració	12 mesos

Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte
13

Cita PROP: Automatització en gestió d'esperes i cita prèvia

Nom del projecte	Cita PROP: Automatització en gestió d'esperes i cita prèvia	
Codi	6.2.2. PR 13	
Línia	6.2. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania	
Sublínia	6.2.2. Canal presencial: xarxa d'oficines PROP	
Descripció	Els sistemes de gestió d'esperes i cita prèvia s'ampliaran a la resta d'oficines PROP mixtes no incloses en la Xarxa Corporativa.	
Participants Externs	Direcció General de Tecnologies de la Informació i la Comunicació (DGTIC)	
Contratació Externa S/N	S a través de la DGTIC	
Objectiu 13.1	Descripció	La implantació dels sistemes de gestió d'esperes i cita prèvia, ja disponible en totes les oficines PROP pròpies amb connexió a la xarxa corporativa de la GVA, s'estendrà a la resta d'oficines PROP mixtes no incloses en la xarxa corporativa.
	Responsable	Servei d'Atenció a la Ciutadania
	Indicadors	Nombre d'oficines mixtes amb gestor d'esperes instal·lat
	Valor òptim (a assolir)	Totes (100%)
	Data inici	Febrer 2020
	Duració	8 mesos

Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte

14

Agilitza PROP: Reducció dels temps d'espera

Nom del projecte		Agilitza PROP: Reducció dels temps d'espera	
Codi	6.2.2. PR 14		
Línia	6.2. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania		
Sublínia	6.2.2. Canal presencial: xarxa d'oficines PROP		
Descripció	Potenciarem la cita prèvia obligatòria com a mitjà principal per a atendre la ciutadania i habilitarem la possibilitat de l'atenció presencial sense cita prèvia i en situacions concretes a través d'un mecanisme (la cita exprés), que garantisca l'atenció a la ciutadania que així ho sol·licite per necessitats diverses, però de manera equitativa i sense penalitzar el procediment habitual d'atenció presencial basat en la cita prèvia.		
Participants Externs			
Contratació Externa S/N	S (a través de la DGTIC)		
Objectiu 14.1	Descripció	Definició i implementació de la cita exprés com a complementària a la cita prèvia obligatòria.	
	Responsable	Servei d'Atenció a la Ciutadania	
	Indicadors	Cita exprés implantada	
	Valor òptim (a assolir)	Una vegada finalitzat el període de cita prèvia obligatòria, la cita exprés atindrà un màxim del 20% en cada oficina.	
	Data inici	Setembre 2020	
	Duració	6 mesos des de la derogació de l'obligació de cita prèvia obligatòria, segons la normativa en vigor.	

Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte

14

Agilitza PROP: Reducció dels temps d'espera

Nom del projecte	Agilitza PROP: Reducció dels temps d'espera	
Codi	6.2.2. PR 14	
Línia	6.2. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania	
Sublínia	6.2.2. Canal presencial: xarxa d'oficines PROP	
Descripció	Potenciarem la cita prèvia obligatòria com a mitjà principal per a atendre la ciutadania i habilitarem la possibilitat de l'atenció presencial sense cita prèvia i en situacions concretes a través d'un mecanisme (la cita exprés), que garantisca l'atenció a la ciutadania que així ho sol·licite per necessitats diverses, però de manera equitativa i sense penalitzar el procediment habitual d'atenció presencial basat en la cita prèvia.	
Participants Externs		
Contratació Externa S/N	S (a través de la DGTIC)	
Objectiu 14.2	Descripció	Els temps d'espera mitjans són inferiors a 10 minuts.
	Responsable	Servei d'Atenció a la Ciutadania
	Indicadors	Els temps mitjans d'espera en el còmput global dels serveis atesos pel personal de les oficines és inferior a 10 minuts.
	Valor òptim (a assolir)	Temps mitjà d'espera global inferior a 10 minuts.
	Data inici	Setembre 2020
	Duració	6 mesos

Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte
15

Localitza PROP: Millora de la senyalística en oficines PROP

Nom del projecte	Localitza PROP: Millora de la senyalística en oficines PROP	
Codi	6.2.2. PR 15	
Línia	6.2. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania	
Sublínia	6.2.2. Canal presencial: xarxa d'oficines PROP	
Descripció	Es revisarà i millorarà la senyalització, cartelleria i infografia de les oficines PROP, de manera que permeti a la ciutadania disposar d'elements bilingües, ben situats, en bon estat i amb indicacions clares i concises.	
Participants Externs	Empreses del sector de la senyalística i retolació	
Contratació Externa S/N	S	
Objectiu 15.1	Descripció	La senyalística de les oficines ha de ser bilingüe (castellà/valencià), excepte la que afecta la denominació oficial. L'objectiu proposa aconseguir que tota la senyalística (excepte l'oficial) siga bilingüe.
	Responsable	Servei d'Atenció a la Ciutadania
	Indicadors	Senyalística bilingüe en totes les oficines
	Valor òptim (a assolir)	Aconseguir el 100% dels elements d'informació i senyalística bilingües, excepte els que afecten la denominació oficial.
	Data inici	Febrer 2021
	Duració	12 mesos

Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte
15

Localitza PROP: Millora de la senyalística en oficines PROP

Nom del projecte	Localitza PROP: Millora de la senyalística en oficines PROP	
Codi	6.2.2. PR 15	
Línia	6.2. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania	
Sublínia	6.2.2. Canal presencial: xarxa d'oficines PROP	
Descripció	Es revisarà i millorarà la senyalització, cartelleria i infografia de les oficines PROP, de manera que permeti a la ciutadania disposar d'elements bilingües, ben situats, en bon estat i amb indicacions clares i concises.	
Participants Externs	Empreses del sector de la senyalística i retolació	
Contratació Externa S/N	S	
Objectiu 15.2	Descripció	La senyalística i altres elements informatius hauran d'estar ben situats, en bon estat i amb indicacions clares i concises.
	Responsable	Servei d'Atenció a la Ciutadania
	Indicadors	Valor mitjà de les enquestes anuals a la ciutadania sobre la senyalística i retolació de les oficines.
	Valor òptim (a assolir)	Puntuació igual o superior a 8,5 (sobre 10) obtinguda en l'enquesta anual de satisfacció.
	Data inici	Febrer 2021
	Duració	12 mesos

Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte

16

AutoPROP: Assistència en l'ús dels mitjans telemàtics

Nom del projecte	AutoPROP: Assistència en l'ús dels mitjans telemàtics	
Codi	6.2.2. PR 16	
Línia	6.2. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania	
Sublínia	6.2.2. Canal presencial: xarxa d'oficines PROP	
Descripció	El servei AutoPROP té com a finalitat permetre que aquells que no tenen accés a realitzar tràmits telemàtics, puguin fer-ho en un lloc d'autogestió i comptar amb assistència.	
Participants Externs	Direcció General de Tecnologies de la Informació i la Comunicació (DGTIC)	
Contratació Externa S/N	N	
Objectiu 16.1	Descripció	AutoPROP és un nou servei de les oficines PROP pròpies amb el qual les persones que no disposen de mitjans tecnològics o tenen alguna dificultat en el seu ús poden fer tràmits telemàtics publicats en el web de la Generalitat Valenciana, en un lloc d'autogestió i comptar, si ho desitja, amb l'assistència de personal de la Generalitat.
	Responsable	Servei d'Atenció a la Ciutadania
	Indicadors	Nombre d'oficines amb lloc autoprop instal·lat
	Valor òptim (a assolir)	9 (Totes)
	Data inici	Gener 2020
	Duració	24 mesos. (Es prolonga la duració per la situació provocada pel COVID-19, ja que no fa recomanable posar a la disposició de la ciutadania mitjans telemàtics per al seu ús compartit.)

Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte

17

Activa PROP: Reorganització de l'horari d'atenció a la ciutadania

Nom del projecte	Activa PROP: Reorganització de l'horari d'atenció a la ciutadania	
Codi	6.2.2. PR 17	
Línia	6.2. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania	
Sublínia	6.2.2 Canal presencial: xarxa d'oficines PROP	
Descripció	S'impulsarà la modificació de la regulació de l'horari de les oficines PROP, de manera que aquest s'adeqüe a l'horari general del personal de la Generalitat, al mateix temps que s'inclouga la possibilitat d'estendre la jornada per a atendre les persones amb dificultat d'adaptació a aquest horari mitjançant personal suficientment qualificat.	
Participants Externs	Direcció General de la Funció Pública	
Contratació Externa S/N	N	
Objectiu 17.1	Descripció	Disseny de la nova regulació horària en l'atenció a la ciutadania, especialment en la xarxa d'oficines PROP.
	Responsable	Direcció General de Transparència, Atenció a la Ciutadania i Bon Govern
	Indicadors	Disseny finalitzat. Valor S/N
	Valor òptim (a assolir)	"S"
	Data inici	Desembre 2020
	Duració	4 mesos

Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte

17

Activa PROP: Reorganització de l'horari d'atenció a la ciutadania

Nom del projecte	Activa PROP: Reorganització de l'horari d'atenció a la ciutadania	
Codi	6.2.2. PR 17	
Línia	6.2. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania	
Sublínia	6.2.2 Canal presencial: xarxa d'oficines PROP	
Descripció	S'impulsarà la modificació de la regulació de l'horari de les oficines PROP, de manera que aquest s'adeqüe a l'horari general del personal de la Generalitat, al mateix temps que s'incloua la possibilitat d'estendre la jornada per a atendre les persones amb dificultat d'adaptació a aquest horari mitjançant personal suficientment qualificat.	
Participants Externs	Direcció General de la Funció Pública	
Contratació Externa S/N	N	
Objectiu 17.2	Descripció	Disseny de la nova regulació horària en l'atenció a la ciutadania, especialment en la xarxa d'oficines PROP.
	Responsable	Direcció General de Transparència, Atenció a la Ciutadania i Bon Govern
	Indicadors	Disseny finalitzat. Valor S/N
	Valor òptim (a assolir)	"S"
	Data inici	Desembre 2020
	Duració	4 mesos

Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte
18

Implantació de sistemes de reconeixement de veu en el 012

Nom del projecte	Implantació de sistemes de reconeixement de veu en el 012	
Codi	6.2.3. PR 18	
Línia	6.2. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania	
Sublínia	6.2.3. Atenció telefònica i multicanal: el servei 012	
Descripció	Implantació del sistema de reconeixement de veu IVR per a pagaments de Tresoreria i del Servei Valencià d'Ocupació, LABORA. També es farà extensible a altres projectes com la gestió de cites prèvies de les oficines Prop. Una vegada implantats, es pretén estudiar la viabilitat d'automatització amb IVR per a la seua possible implantació en altres serveis com el de les consultes de situació de determinats expedients presentats per la ciutadania davant la Generalitat.	
Participants Externs	Direcció General de Tecnologies de la Informació i la Comunicació (DGTIC)	
Contratació Externa S/N	S (a través de la DGTIC)	
Objectiu 18.1	Descripció	Posada en marxa dels serveis d'autoprovisió pel canal de veu del servei 012 per a LABORA i Tresoreria.
	Responsable	Servei d'Atenció a la Ciutadania (012)
	Indicadors	Sistemes d'autoprovisió instal·lats
	Valor òptim (a assolir)	2
	Data inici	Gener 2020
	Duració	20 mesos

Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte
18

Implantació de sistemes de reconeixement de veu en el 012

Nom del projecte	Implantació de sistemes de reconeixement de veu en el 012	
Codi	6.2.3. PR 18	
Línia	6.2. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania	
Sublínia	6.2.3. Atenció telefònica i multicanal: el servei 012	
Descripció	Implantació del sistema de reconeixement de veu IVR per a pagaments de Tresoreria i del Servei Valencià d'Ocupació, LABORA. També es farà extensible a altres projectes com la gestió de cites prèvies de les oficines Prop. Una vegada implantats, es pretén estudiar la viabilitat d'automatització amb IVR per a la seua possible implantació en altres serveis com el de les consultes de situació de determinats expedients presentats per la ciutadania davant la Generalitat.	
Participants Externs	Direcció General de Tecnologies de la Informació i la Comunicació (DGTIC)	
Contratació Externa S/N	S (a través de la DGTIC)	
Objectiu 18.2	Descripció	Posada en marxa dels serveis d'autoprovisió pel canal de veu del servei 012 per a Cita Prèvia en Oficines PROP.
	Responsable	Servei d'Atenció a la Ciutadania (012)
	Indicadors	Sistemes d'autoprovisió instal·lats
	Valor òptim (a assolir)	1
	Data inici	Octubre 2021
	Duració	9 mesos

Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte

19

Nou contracte de prestació del servei 012

Nom del projecte	Nou contracte de prestació del servei 012	
Codi	6.2.3. PR 19	
Línia	6.2. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania	
Sublínia	6.2.3. Atenció telefònica i multicanal: el servei 012	
Descripció	Desplegament dels plecs tècnics i administratius per a la renovació del contracte de prestació del servei 012. En aquest nou plec s'inclouran els canals actuals de veu, xat de text, xat de vídeo i correu electrònic, a més de valorar nous canals com les xarxes socials i xatbots.	
Participants Externs	Direcció General de Tecnologies de la Informació i la Comunicació (DGTIC)	
Contratació Externa S/N	S (a través de la DGTIC).	
Objectiu 19.1	Descripció	Redacció final dels plecs tècnics i administratius per a la renovació del contracte per a la prestació del servei Contact Center Corporatiu de la GV que inclou el servei 012 i el CAU-TIC per a usuaris de la Generalitat. S'inclou la publicació, valoració i adjudicació del nou contracte.
	Responsable	Servei d'Atenció a la Ciutadania (012)
	Indicadors	Contracte adjudicat
	Valor òptim (a assolir)	S/N valor òptim "S"
	Data inici	1r trimestre de 2020
	Duració	24 mesos

Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte
20

Oficines digitals per a la ciutadania

Nom del projecte	Oficines digitals per a la ciutadania	
Codi	6.2.4. PR 20	
Línia	6.2. Més prop de la ciutadania. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania	
Sublínia	6.2.4. Atenció virtual descentralitzada	
Descripció	L'oficina PROP virtual contribuirà a ampliar la distribució territorial de les oficines PROP, de manera que en aquelles zones on no siga possible comptar amb una oficina amb personal propi, la ciutadania dispose d'un punt d'assistència de la Generalitat	
Participants Externs		
Contratació Externa S/N	S	
Objectiu 20.1	Descripció	Comptar amb un disseny tècnic i organitzatiu detallat.
	Responsable	Subdirecció General de Qualitat i Atenció a la Ciutadania
	Indicadors	Disseny tècnic i organitzatiu elaborat (S/N)
	Valor òptim (a assolir)	"S"
	Data inici	Setembre 2021
	Duració	8 mesos

Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte
20

Oficines digitals per a la ciutadania

Nom del projecte	Oficines digitals per a la ciutadania	
Codi	6.2.4. PR 20	
Línia	6.2. Més prop de la ciutadania. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania	
Sublínia	6.2.4. Atenció virtual descentralitzada	
Descripció	L'oficina PROP virtual contribuirà a ampliar la distribució territorial de les oficines PROP, de manera que en aquelles zones on no siga possible comptar amb una oficina amb personal propi, la ciutadania dispose d'un punt d'assistència de la Generalitat	
Participants Externs		
Contratació Externa S/N	S	
Objectiu 20.2	Descripció	Instal·lació d'un pilot.
	Responsable	Subdirecció General de Qualitat i Atenció a la Ciutadania
	Indicadors	Pilot implantat (S/N)
	Valor òptim (a assolir)	"S"
	Data inici	Juny 2022
	Duració	5 mesos

Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte
21

Comunicació clara en el nou Portal d'Atenció a la Ciutadania

Nom del projecte	Comunicació clara en el nou Portal d'Atenció a la Ciutadania	
Codi	6.2.5. PR 21	
Línia	6.2. Més prop de la ciutadania. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania	
Sublínia	6.2.5. Comunicació clara i canal digital	
Descripció	Disseny i implementació d'un nou Portal d'Atenció a la Ciutadania amb un llenguatge clar i comprensible, sense fer ús de terminologia administrativa complexa, i incloent-hi infografies que aclarisquen la informació mostrada als ciutadans i ciutadanes. Inclou el disseny i la implementació d'una app.	
Participants Externs	Direcció General de Tecnologies de la Informació i la Comunicació (DGTIC)	
Contratació Externa S/N	S	
Objectiu 21.1	Descripció	Disseny i implementació d'un nou portal amb un llenguatge clar i comprensible, sense fer ús de terminologia administrativa complexa, i incloent-hi infografies que aclarisquen la informació mostrada als ciutadans i ciutadanes.
	Responsable	Servei d'Atenció a la Ciutadania
	Indicadors	S/N Portal desenvolupat, instal·lat i en funcionament.
	Valor òptim (a assolir)	"S"
	Data inici	Octubre 2021
	Duració	12 mesos

Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte
21

Comunicació clara en el nou Portal d'Atenció a la Ciutadania

Nom del projecte	Comunicació clara en el nou Portal d'Atenció a la Ciutadania	
Codi	6.2.5. PR 21	
Línia	6.2. Més prop de la ciutadania. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania	
Sublínia	6.2.5. Comunicació clara i canal digital	
Descripció	Disseny i implementació d'un nou Portal d'Atenció a la Ciutadania amb un llenguatge clar i comprensible, sense fer ús de terminologia administrativa complexa, i incloent-hi infografies que aclarisquen la informació mostrada als ciutadans i ciutadanes. Inclou el disseny i la implementació d'una app.	
Participants Externs	Direcció General de Tecnologies de la Informació i la Comunicació (DGTIC)	
Contratació Externa S/N	S	
Objectiu 21.2	Descripció	Implementació d'una app no nativa, responsiva del Portal d'Atenció a la Ciutadania basat en la comunicació clara.
	Responsable	Servei d'Atenció a la Ciutadania
	Indicadors	S/N App desenvolupada, instal·lada i en funcionament.
	Valor òptim (a assolir)	"S"
	Data inici	Gener 2023
	Duració	3 mesos

Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte
22

Guia de recomanacions i formació en comunicació clara

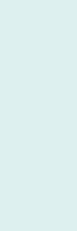
Nom del projecte	Guia de recomanacions i formació en comunicació clara	
Codi	6.2.5. PR 22	
Línia	6.2. Més prop de la ciutadania. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania	
Sublínia	6.2.5. Comunicació clara i canal digital	
Descripció	Elaborar guies de recomanacions i difondre en l'àmbit de la Generalitat la necessitat d'utilitzar comunicació clara per a la comunicació entre la Direcció General i altres conselleries de la Generalitat. El projecte inclou la formació per al personal implicat, adaptada al context dels grups que es determinen.	
Participants Externs	N	
Contratació Externa S/N	S	
Objectiu 22.1	Descripció	Elaboració de la guia de recomanacions
	Responsable	Servei d'Atenció a la Ciutadania
	Indicadors	Guies elaborades S/N
	Valor òptim (a assolir)	S
	Data inici	Setembre 2022
	Duració	2 mesos

Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte
22

Guia de recomanacions i formació en comunicació clara

Nom del projecte	Guia de recomanacions i formació en comunicació clara	
Codi	6.2.5. PR 22	
Línia	6.2. Més prop de la ciutadania. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania	
Sublínia	6.2.5. Comunicació clara i canal digital	
Descripció	Elaborar guies de recomanacions i difondre en l'àmbit de la Generalitat la necessitat d'utilitzar comunicació clara per a la comunicació entre la Direcció General i altres conselleries de la Generalitat. El projecte inclou la formació per al personal implicat, adaptada al context dels grups que es determinen.	
Participants Externs	N	
Contratació Externa S/N	S	
Objectiu 22.2	Descripció	Formació a personal intern de la DG
	Responsable	Servei d'Atenció a la Ciutadania
	Indicadors	Formació realitzada S/N
	Valor òptim (a assolir)	"S"
	Data inici	Octubre 2022
	Duració	2 mesos



Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte
22

Guia de recomanacions i formació en comunicació clara

Nom del projecte	Guia de recomanacions i formació en comunicació clara	
Codi	6.2.5. PR 22	
Línia	6.2. Més prop de la ciutadania. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania	
Sublínia	6.2.5. Comunicació clara i canal digital	
Descripció	Elaborar guies de recomanacions i difondre en l'àmbit de la Generalitat la necessitat d'utilitzar comunicació clara per a la comunicació entre la Direcció General i altres conselleries de la Generalitat. El projecte inclou la formació per al personal implicat, adaptada al context dels grups que es determinen.	
Participants Externs	N	
Contratació Externa S/N	S	
Objectiu 22.3	Descripció	Formació a personal d'altres conselleries que es determinen.
	Responsable	Servei d'Atenció a la Ciutadania
	Indicadors	Formació realitzada S/N
	Valor òptim (a assolir)	"S"
	Data inici	Novembre 2022
	Duració	2 mesos

Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte
23

Mesurament de resultats i quadre de comandament en l'atenció a la ciutadania

Nom del projecte	Mesurament de resultats i quadre de comandament en l'atenció a la ciutadania	
Codi	6.3. PR 23	
Línia	6.3. Més prop de la innovació: Innovació en atenció a la ciutadania	
Sublínia		
Descripció	Definició d'una estratègia de <i>Business Intelligence</i> per a atenció a la ciutadania i la creació de quadres de comandament que faciliten la presa de decisions.	
Participants Externs	S (DGTIC)	
Contratació Externa S/N	N	
Objectiu 23.1	Descripció	Consultoria amb la DGTIC per a revisió de les fonts de dades i implementació de la solució.
	Responsable	Servei d'Atenció a la Ciutadania
	Indicadors	Solució BI implantada. Valor S/N
	Valor òptim (a assolir)	"S"
	Data inici	Gener 2022
	Duració	6 mesos

Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte
23

Mesurament de resultats i quadre de comandament en l'atenció a la ciutadania

Nom del projecte	Mesurament de resultats i quadre de comandament en l'atenció a la ciutadania	
Codi	6.3. PR 23	
Línia	6.3. Més prop de la innovació: Innovació en atenció a la ciutadania	
Sublínia		
Descripció	Definició d'una estratègia de <i>Business Intelligence</i> per a atenció a la ciutadania i la creació de quadres de comandament que faciliten la presa de decisions.	
Participants Externs	S (DGTIC)	
Contratació Externa S/N	N	
Objectiu 23.2	Descripció	Formació
	Responsable	Servei d'Atenció a la Ciutadania
	Indicadors	Formació realitzada. Valor S/N
	Valor òptim (a assolir)	"S"
	Data inici	Setembre 2022
	Duració	1 mes

Annexo I. Fitxes de projectes del Pla

Projecte
24

Implantació d'un xatbot per a l'atenció a la ciutadania

Nom del projecte	Implantació d'un xatbot per a l'atenció a la ciutadania	
Codi	6.3. PR 24	
Línia	6.3. Més prop de la innovació: Innovació en atenció a la ciutadania	
Sublínia		
Descripció	Implantació d'un xatbot per a l'atenció a la ciutadania.	
Participants Externs	S (DGTIC)	
Contratació Externa S/N	S	
Objectiu 24.1	Descripció	Implantació xatbot.
	Responsable	Servei d'Atenció a la Ciutadania
	Indicadors	Xatbot implantat. Valor S/N
	Valor òptim (a assolir)	"S"
	Data inici	Octubre 2022
	Duració	9 mesos



Atent-a

Plan de Atención
a la Ciudadanía
Més prop de tu



**GENERALITAT
VALENCIANA**

**TOTS
A UNA
veu**