

Més prop
de tu



Atent-a

Plan de Atención
a la Ciudadanía
2020-2023



El plan que ahora les presentamos es el primero de la Generalitat orientado exclusivamente y de forma específica a la atención a la ciudadanía. Facilitar la comunicación y hacer que la relación de las ciudadanas y los ciudadanos con la Administración sea más ágil, más sencilla y más fluida es nuestro objetivo fundamental, que se ajusta plenamente a la voluntad de servicio público de una Administración en la que queremos situar, en primer lugar, a las personas.

El funcionamiento y la acción de las Administraciones cobra todo su sentido cuando el ciudadano o ciudadana entra en contacto con la Administración pública, y los servicios de atención a la ciudadanía representan este punto de contacto. Es, para la ciudadanía, el primer nivel donde se dirige cuando necesita a los poderes públicos y, para la Administración, el último, donde se canalizan los servicios y las políticas públicas.

Con este instrumento estratégico, pretendemos mejorar la red de atención a la ciudadanía con la idea de una Administración próxima y atenta a las necesidades y a las inquietudes de los ciudadanos y las ciudadanas; es decir, proactiva y que escucha. Se trata de abordar el reto de transformar el carácter universal de los servicios públicos y adaptarlo a una atención individual y personalizada de calidad. Queremos construir, al fin y al cabo, una Administración más humana, que mire a los ojos de los ciudadanos y ciudadanas, y contribuir así a reforzar la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas.

Más cerca de ti resume esta vocación, que se concreta en los tres grandes ejes de trabajo que hemos proyectado para los próximos años: más cerca de la excelencia, más cerca de la ciudadanía y más cerca de la innovación.

El primer eje es de índole metodológica, y consiste en establecer un sistema de calidad total y excelencia en nuestra red de atención a la ciudadanía basado en el modelo EFQM, un modelo de mejora continua que desde hace años sirve de referencia en el sector público de los países de la Unión Europea. El trabajo por objetivos, el establecimiento de indicadores, la gestión integral de la información, la orientación a

las personas y los procedimientos de evaluación y autoevaluación son el camino más seguro para garantizar la calidad de nuestro servicio.

El segundo eje vertebrador del plan consiste en el desarrollo de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía que permita la implantación completa de la Administración electrónica superando el obstáculo de la brecha digital. Esto implica una mejora de la atención llevando a cabo una labor de acompañamiento para apoyar y facilitar la tramitación y el registro de documentos a las personas que lo necesitan. Esta atención particularizada supone también un elemento de mejora democrática, puesto que garantiza un trato igualitario para el conjunto de nuestra ciudadanía.

Todo esto se completa con su último eje, el de la innovación. La acumulación de todo el conocimiento y la experiencia acumulada en todos los años de funcionamiento del servicio de atención a la ciudadanía puede aprovecharse de forma eficaz y eficiente gracias a nuevas técnicas vinculadas a la gestión de los datos y la inteligencia artificial, lo que nos permitirá la prestación de servicios más completos y mejores. Todo ello a partir de la revisión de las normas vinculadas a los repositorios de información y una redefinición de los diferentes canales tradicionales de atención, presencial, telefónica digital, que ahora podrán ser complementados con nuevas herramientas tecnológicas tales como la utilización de *chatbots* o robots digitales para responder a las cuestiones solicitadas más frecuentemente de manera automatizada.

El Plan de Atención a la Ciudadanía Atent-a 2020-2023 es una apuesta decidida de trabajo por una atención de proximidad. En una situación como la actual es esencial que desde la Administración pongamos todos los medios a nuestro alcance para facilitar una respuesta rápida y adecuada a las necesidades de la ciudadanía. Este es nuestro compromiso.

Rosa Pérez Garijo

Consellera de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática.

Índice

1. Introducción	04		
2. Antecedentes	05		
3. Marco normativo	06		
4. Principios de atención a la ciudadanía	08		
5. Análisis de la situación actual	09		
6. Líneas de actuación y proyectos	12		
6.1. Más cerca de la excelencia. Implantación de un modelo de excelencia	12		
Proyecto 01. Definición de la misión, visión y valores	12		
Proyecto 02. Formación en gestión de la calidad total en los servicios públicos	13		
Proyecto 03. Impulso de un sistema de gestión por procesos	13		
Proyecto 04. Estudio de satisfacción de los usuarios	14		
Proyecto 05. Implementación de un sistema de mejora continua	14		
Proyecto 06. Obtención de la acreditación de calidad para el sistema de atención a la ciudadanía	14		
6.2. Más cerca de la ciudadanía. Definición e implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía	15		
6.2.1. Sistemas de gestión para la atención a la ciudadanía	16		
Proyecto 07. Nuevo Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía	18		
Proyecto 08. Principio de productividad en información a la ciudadanía	19		
6.2.2. Canal presencial	20		
Proyecto 09. Transforma PROP: Hacia las oficinas PROP AMR (Asistencia en Materia de Registro)	22		
Proyecto 10. Vertebra PROP: nuevo modelo de oficinas PROP	23		
Proyecto 11. Informa PROP: Más información para la ciudadanía en las oficinas PROP	24		
Proyecto 12. Digitaliza PROP: Digitalización de la documentación en las oficinas PROP	24		
Proyecto 13. Cita PROP: automatización en gestión de esperas y cita previa	24		
Proyecto 14. Agiliza PROP: reducción de los tiempos de espera	25		
Proyecto 15. Localiza PROP: mejora de la señalética en oficinas PROP	25		
Proyecto 16. Auto PROP: asistencia en el uso de los medios telemáticos	26		
Proyecto 17. Activa PROP: Reorganización del horario de atención a la ciudadanía	26		
6.2.3. Atención telefónica y multicanal	27		
Proyecto 18. Implantación de sistemas de reconocimiento de voz en el 012	27		
Proyecto 19. Nuevo contrato de prestación del servicio 012	28		
6.2.4. Atención virtual descentralizada	29		
Proyecto 20. Oficinas digitales para la ciudadanía	29		
6.2.5. Comunicación clara y canal digital	30		
Proyecto 21. Comunicación clara en el nuevo Portal de Atención a la Ciudadanía	30		
Proyecto 22. Guía de recomendaciones y formación en comunicación clara	30		
6.3. Más cerca de la innovación: innovación en atención a la ciudadanía	31		
Proyecto 23. Medición de resultados y cuadro de mando en la atención a la ciudadanía	32		
Proyecto 24: Implantación de un <i>chatbot</i> para la atención a la ciudadanía	32		
7. Desarrollo normativo	33		
8. Ejes transversales	34		
8.1. Formación	35		
8.2. Participación ciudadana	36		
8.3. Transparencia	37		
8.4. Control y evaluación	38		
9. Recursos previstos, aprobación y comunicación	39		
Anexo I. Fichas de proyectos del Plan	40		
Anexo II. Cronogramas	86		



A continuación, presentamos el Plan de Atención a la Ciudadanía con proyección hasta 2023

1. Introducción

Cuando se decide elaborar un plan, la primera pregunta es por qué y para qué. La respuesta la encontramos en la diferencia entre las palabras “prever” y “planificar”. Si hablamos de previsión, nos estamos refiriendo a mirar hacia el futuro y tratar de predecir lo que sucederá; pero, cuando planificamos, “ensayamos mentalmente”, y lo que pretendemos es, además, establecer los medios necesarios para participar e incidir en la construcción de ese futuro. Hemos de prever los cambios que se avecinan, pero sobre todo queremos influir en esa nueva realidad, de modo que la Administración resultante preste los mejores servicios posibles a la ciudadanía.

Nos encontramos en un momento clave del cambio de modelo de Administración. El hecho de que nuestra Administración, tal y como establece la Ley 39/2015, deba ser plenamente electrónica, propicia un cambio de paradigma que obliga a modificar nuestras estructuras, sistemas y métodos de trabajo; todo ello implica, asimismo, la necesidad de dotar al personal funcionario de nuevos conocimientos y habilidades que la sociedad y la industria ya ha integrado plenamente: redes sociales, ciencia de los datos, inteligencia artificial, etc. La nueva Administración digital supone el cambio más importante en lo que va de siglo en el modo en que Administración y ciudadanía se relacionan; cambio que con la crisis provocada por el COVID-19 se torna más apremiante.

Nuestro papel desde la Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática, como departamento competente en atención a la ciudadanía, es participar en la definición e implementación de un nuevo modelo de atención ciudadana en la Generalitat, un modelo que desarrolle al máximo todas las posibilidades que el mundo digital proporciona para alcanzar una Administración más eficaz y eficiente, pero que, a la vez, cuide y atienda con esmero a aquellas personas que no están en condiciones de disfrutar de esta nueva Administración. Si los principios de eficacia y eficiencia son fundamentales, como Administración pública no lo es menos el de equidad. Queremos, pues, intervenir en la evolución de la Generalitat hacia una Administración más eficaz, eficiente, digitalizada y que al mismo tiempo

1. Introducción

trate de forma equitativa a toda la ciudadanía, sin distinción del nivel socioeconómico o cultural. Ese es nuestro reto y para eso elaboramos este Plan.

En el documento exponemos los antecedentes recientes (apartado 2) y el marco normativo (apartado 3) que le es propio, para, a continuación, definir los principios de actuación que rigen la atención a la ciudadanía (apartado 4) y el análisis de la situación actual con su correspondiente diagnóstico (apartado 5).

En el apartado 6 concretamos los proyectos que constituyen el Plan, agrupados por líneas y sublíneas de actuación. A continuación, nos ha parecido importante dedicar un punto específico (apartado 7) a unificar y resumir los cambios normativos que prevé el documento.

En el apartado 8 presentamos los ejes transversales que atraviesan el plan: el eje de formación, el relativo a la participación ciudadana, la transparencia y el control y evaluación del Plan.

Finalmente, en el apartado 9 presentamos los recursos previstos, y tratamos los aspectos vinculados a su aprobación y comunicación. Dada la naturaleza de nuestro Plan, además de su ejecución, la comunicación externa e interna constituye un punto clave.

En el anexo I se incluyen todas las fichas detalladas de los proyectos por líneas de actuación y en el anexo II figura el cronograma previsto de ejecución del Plan.

2. Antecedentes

La hoja de ruta que este Plan desarrolla empezó en la anterior legislatura con el *Plan de atención a la ciudadanía, simplificación y mejora de la calidad de los SS.PP. - horizonte 2019*, cuya ejecución ha finalizado. Este Plan abarcaba tanto la atención a la ciudadanía como los proyectos de simplificación administrativa y de excelencia en los servicios públicos.

Actualmente, las competencias en simplificación y mejora de la calidad de los servicios públicos competen a otra conselleria, por lo que el nuevo Plan que ahora nace se centra en la atención a la ciudadanía pero, eso sí, sin olvidar la simplificación, la calidad en atención a la ciudadanía y la digitalización de los procesos en este ámbito, así como el impulso decidido de la mejora continua en todos los canales de atención ciudadana. Ello permitirá focalizar claramente la atención a la ciudadanía de la Generalitat como elemento central de todo el Plan y los principios que la caracterizan, como la proximidad y la orientación a la ciudadanía, y a la vez aprovechar la experiencia y el conocimiento existente en calidad y simplificación, para mejorar el sistema de atención ciudadana.

3. Marco normativo

A continuación relacionamos, ordenado por rango normativo y cronológico, el conjunto de disposiciones (leyes, disposiciones reglamentarias o acuerdos del Consell) en que se fundamentan y apoyan las diferentes líneas y sublíneas de actuación, proyectos y ejes recogidos en este Plan.

Marco europeo

- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.
- Reglamento (UE) 2018/1724 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 2 de octubre de 2018, relativo a la creación de una pasarela digital única de acceso a información, procedimientos y servicios de asistencia y resolución de problemas y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 1024/2012.

Marco básico estatal

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica.



- Real Decreto-Ley 11/2018, de 31 de agosto, de transposición de directivas en materia de protección de los compromisos por pensiones con los trabajadores, prevención del blanqueo de capitales y requisitos de entrada y residencia de nacionales de países terceros y por el que se modifica la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración electrónica, modificado por Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración electrónica.
- Resolución de 3 de mayo de 2017, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se establecen las condiciones para la adhesión de las Comunidades Autónomas y de las Entidades Locales a la plataforma GEISER/ORVE, como mecanismo de acceso al registro electrónico y al sistema de interconexión de registros.

Marco autonómico

- Decreto 165/2010, de 8 de octubre, del Consell, por el que se establecen medidas de simplificación y reducción de cargas administrativas en los procedimientos gestionados por la Administración de la Generalitat y su sector público.

3. Marco normativo

- Decreto 66/2012, de 27 de abril, por el que se establece la política de seguridad de la información de la Generalitat.
- Decreto 191/2014, de 14 de noviembre, del Consell, por el que se regula la atención a la ciudadanía, el registro de entrada y salida de escritos y la ordenación de las oficinas de registro en la Administración de la Generalitat.
- Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración electrónica de la Comunitat Valenciana.
- Decreto 5/2019, de 16 de junio, del president de la Generalitat, por el que se determinan el número y la denominación de las consellerías, y sus atribuciones.
- Decreto 105/2019, de 5 de julio, del Consell, por el que establece la estructura orgánica básica de la Presidencia y de las consellerías de la Generalitat.
- Decreto 24/2016, de 26 de febrero, del Consell, por el que se modifica el Decreto 160/2015, de 18 de septiembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento orgánico y funcional de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación.
- Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.
- Decreto 26/2020, de 21 de febrero, del Consell, de creación de la Comisión Interdepartamental para la Modernización de la Administración Pública.
- Decreto 20/2020, de 14 de febrero, del Consell, de modificación del Decreto 112/2008, por el cual se crea la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunitat Valenciana.
- Orden 3/2012, de 7 de junio, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, por la que se aprueba el Manual de Normalización de Formularios de la Generalitat y su sector público.
- Orden 7/2012, de 27 de septiembre, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, por la que se regula el catálogo de procedimientos administrativos de la Administración de la Generalitat y su sector público.
- Resolución de 5 de mayo de 2015, del secretario autonómico de Administración Pública, por la que se dictan las directrices de funcionamiento y se aprueba el manual de instrucciones que será de obligado cumplimiento para todas las oficinas de registro de la Generalitat, incluidas en el ámbito de aplicación del Decreto 191/2014, de 14 de noviembre, del Consell.
- Resolución del subsecretario de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, de 13 de julio de 2017, sobre el trámite telemático general y la forma de proceder por parte del personal de la Generalitat en relación con los sujetos contemplados en los artículos 14.2 y 14.3 de la Ley 39/2015.
- Resolución de 28 de septiembre de 2015, de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por la que se establecen las condiciones para actuar como oficina de registro presencial del sistema Cl@ve.
- Resolución de 14 de diciembre de 2015, de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por la que se establecen las prescripciones técnicas necesarias para el desarrollo y aplicación del sistema Cl@ve.

4. Principios de atención a la ciudadanía

Si bien en este plan se incluye un proyecto para la *Definición de la misión, visión y valores*, no es menos cierto que existen, de hecho, unos principios que sirven de inspiración y marco de referencia para el presente Plan. Es de estos principios, además, de donde se partirá para la definición de la nueva cultura organizativa. Estos son:

Orientación de servicio a la ciudadanía

El objetivo fundamental del Plan es la prestación de servicios de calidad con una orientación clara a la ciudadanía de la Comunitat Valenciana.

Una Administración sencilla y próxima

La actividad pública debe fundamentarse en la accesibilidad de la información. La Administración debe ser lo más próxima y sencilla posible a la ciudadanía.

Una atención proactiva

Nuestro sistema de atención a la ciudadanía debe buscar, siempre que sea posible, la proactividad; es decir, tratar de anticiparse a las necesidades de los ciudadanos y ciudadanas en vez de actuar de modo reactivo.

Equidad

Debe garantizarse a la ciudadanía la equidad en el acceso a la información y los servicios públicos independientemente de su lugar de residencia y de su nivel de conocimientos tecnológicos. La implantación de la Administración electrónica no puede generar ciudadanía de primera y de segunda.

Transparencia

La actividad pública debe garantizar la accesibilidad de la información, siendo una excepción las restricciones a esta, que solo podrán fundarse en la protección de otros derechos.

Participación

La ciudadanía participa en la definición del modelo de relación entre ella y la Administración.

Excelencia y mejora continua

Compromiso en alcanzar una atención excelente en la relación con la ciudadanía. Para ello debe propiciarse la mejora continua de sus sistemas de gestión, en orden a conseguir la máxima eficiencia con los recursos disponibles y la máxima satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

Innovación y creatividad

Hay que poner especial atención en la innovación y creatividad en el diseño e implantación de los servicios públicos como herramientas de mejora.

Colaboración y cooperación

En la nueva atención a la ciudadanía solo es posible alcanzar el éxito si se establecen mecanismos de colaboración y cooperación entre los distintos niveles de la Administración: europea, estatal, autonómica y local. Igual de fundamental es también la cultura de la colaboración entre departamentos de la propia Generalitat para conseguir unos servicios excelentes.

5. Análisis de la situación actual

A la hora de diseñar cualquier plan es imprescindible proceder al análisis de la situación de partida. Hay que conocer con qué fortalezas y oportunidades se va a contar y, al mismo tiempo, cuáles son *a priori* las debilidades y amenazas que pueden hacer peligrar el éxito de los proyectos del Plan. Para obtener un análisis interno adecuado (fortalezas y debilidades) y externo (oportunidades y amenazas), la herramienta idónea es el DAFO.

Para la elaboración del DAFO se ha contado con personal de la Dirección General de Transparencia, Atención a la Ciudadanía y Buen Gobierno. Ha participado personal directivo y responsables de los distintos canales de atención, así como directores de oficinas PROP y personal del equipo de actualización y gestión del GUC (Gestor Único de Contenidos), y una persona designada por la Secretaría General Administrativa de la Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática. La sesión presencial que ha servido de base para el DAFO ha sido coordinada por un inspector de servicios.

La composición del equipo de trabajo que ha elaborado el DAFO ha permitido contar con personal experto en todas las materias correspondientes a las distintas líneas del plan.

El resultado ha sido el siguiente:

Fortalezas

- 1 Vocación y orientación de servicio por parte del personal de atención a la ciudadanía.
- 2 Compromiso de la dirección.
- 3 Equipo responsable de los canales de atención y oficinas, con experiencia, cohesionado y conocedor del cliente.
- 4 Distribución territorial a lo largo de toda la Comunitat, de la red de oficinas PROP.
- 5 Marcas PROP y 012 conocidas y bien valoradas por la ciudadanía.
- 6 Gestión integral y única de la información necesaria para dar respuesta a las necesidades de los distintos canales de atención a la ciudadanía.
- 7 Cultura de mejora continua y adaptación a los cambios exigidos por la necesaria modernización de procesos y medios tecnológicos.

Oportunidades

- 1 Coyuntura favorable para el desarrollo tecnológico y la implantación de la Administración electrónica.
- 2 Existencia de un marco normativo de referencia común a través de la Ley 39/2015.
- 3 Acceso y conocimientos tecnológicos crecientes en un amplio sector de la ciudadanía.
- 4 Nueva tecnología digital, que permite nuevos canales y mejores servicios a la ciudadanía.
- 5 Extensión acelerada del uso de medios telemáticos y de la cita previa en la ciudadanía debido al COVID-19.

Debilidades

- 1 Modelo orgánico, clasificación de puestos y sistema de provisión obsoletos e inadecuados del personal de atención directa en las oficinas PROP. Muy elevada rotación en los puestos de atención directa.
- 2 Insuficiente coordinación administrativa entre las distintas consellerias en la generación y homogeneización de trámites. Carencia en la práctica de mecanismos eficaces para dicha coordinación.
- 3 Lenguaje administrativo confuso y poco claro para la ciudadanía.
- 4 Atraso normativo, organizativo y tecnológico en la implantación del modelo de Administración establecido en la Ley 39/2015.

Amenazas

- 1 Infrafinanciación de la Generalitat, que repercute en la falta de medios.
- 2 Resistencia natural al cambio, tanto en el cliente interno como externo.
- 3 Brecha digital de un sector de la población, que retrasa o dificulta la implantación completa de la Administración electrónica y exige una atención especial a dicho sector.
- 4 Factores medioambientales y de salud pública, como los derivados de la crisis del COVID-19, que dificultan la planificación y prestación de la atención a la ciudadanía.

5. Análisis de la situación actual

Análisis interno:

A la vista de este resultado observamos cómo, afortunadamente, del análisis interno de nuestra organización se desprende la existencia de importantes fortalezas a la hora de abordar el Plan. Entre ellas, son de destacar el compromiso de la dirección, sin el cual el éxito del Plan sería imposible, así como la orientación de servicio a la ciudadanía del personal funcionario de la dirección general. Por otra parte, en el balance positivo también cabe destacar que el equipo responsable de los distintos canales de atención cuenta con amplia experiencia y conoce perfectamente el servicio a prestar.

Otro punto fuerte a señalar es que las marcas PROP y 012 (red presencial y telefónica), son muy conocidas y obtienen sistemáticamente una alta valoración en los estudios de satisfacción con el servicio prestado. Asimismo, la red de oficinas PROP cuenta con una notable implantación territorial a lo largo de la Comunitat Valenciana.

Finalmente, resalta como fortaleza clave la gestión integral y única de la información necesaria para dar respuesta a las peticiones que la ciudadanía valenciana demanda.

No obstante, desde el punto de vista interno, la organización presenta importantes debilidades. Un modelo orgánico inadecuado, junto con una clasificación y sistema de provisión de los puestos de atención a la ciudadanía con un amplio rango de mejora, dificultan la prestación de un servicio excelente. Por ello, en este Plan se incluyen proyectos de revisión del modelo actual de atención a la ciudadanía, así como la modificación de la regulación normativa del sistema que, entre otras cosas, abordarán tanto el modelo orgánico como la revisión de la tipología, adscripción y clasificación de los puestos de trabajo que lo componen.

Otra debilidad del sistema es el lenguaje excesivamente jurídico y técnico frecuentemente utilizado en la información dirigida a ciudadanas y ciudadanos. El presente Plan contiene distintos proyectos dirigidos a combatir esta debilidad, entre los que destaca el de comunicación clara.

Análisis externo:

Nos encontramos ante una coyuntura muy favorable a la implantación de un nuevo paradigma de Administración electrónica. A ello contribuye un marco normativo común claro, la Ley 39/2015, así como el continuo incremento en la sociedad de sus conocimientos y habilidades digitales. Incluso la pandemia provocada por el COVID-19 en la que estamos inmersos ha supuesto un importante impulso en el proceso de implantación de la tramitación electrónica, así como en la modernización de la propia atención presencial; ejemplo de ello es la generalización de los sistemas de cita previa.

No obstante, son precisamente estas mismas oportunidades las que esconden importantes amenazas. La implantación de una Administración cada vez más electrónica podría provocar el incremento de la brecha digital en la ciudadanía, generando situaciones de desigualdad según su nivel socioeconómico. Podemos afirmar, sin embargo, que todo el plan en su conjunto está alineado en la lucha contra esta amenaza, de modo que el principio de equidad quede, al cien por cien, asegurado; es decir, todos los proyectos incluidos en el Plan tienen presente que la Administración valenciana debe garantizar los mismos derechos a toda la ciudadanía, independientemente de dónde resida y de cuál sea su nivel de conocimientos tecnológicos.

Una amenaza que desgraciadamente se repite año tras año es la infrafinanciación de la Generalitat. Frente a esta situación, al margen de la reivindicación de un reparto más justo entre las distintas Administraciones públicas españolas, solo queda perseguir el incremento de la eficiencia en la prestación de los servicios públicos. Estamos seguros de que el presente Plan contribuirá sustancialmente a ello.

Finalmente, es inevitable aludir a la complicada situación, llena de incertidumbres de todo tipo, como resultado de la pandemia mundial que vivimos. Ante esta situación, hay que tratar de mejorar los servicios a prestar, haciéndolos lo más flexibles posible y potenciando de forma especial aquellos no presenciales, para, de este modo, minimizar posibles contagios y estar preparados para hipotéticos nuevos casos de confinamiento.

6. Líneas de actuación y proyectos

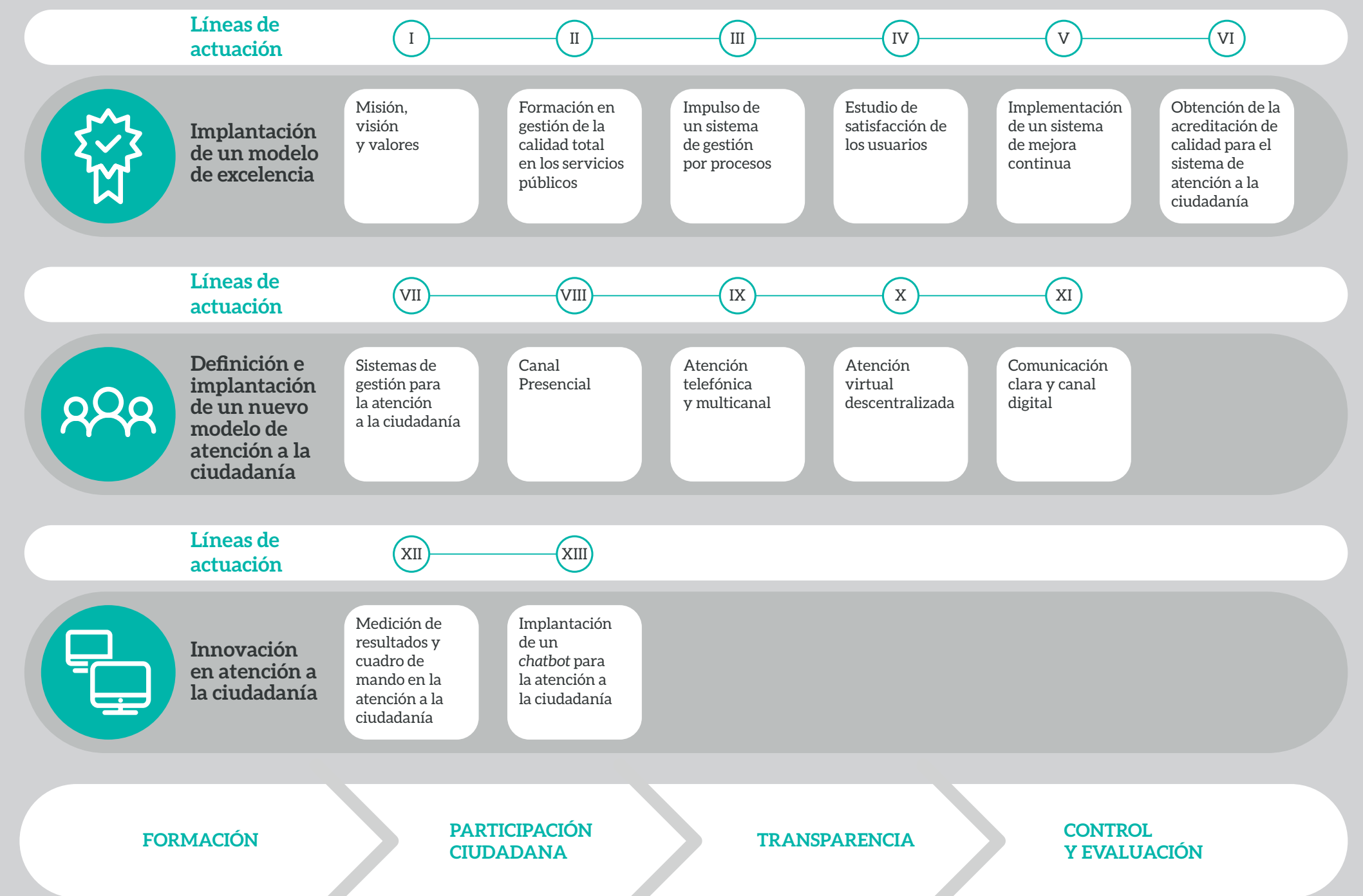
El Plan se estructura en tres grandes líneas de actuación, que agrupan un conjunto de proyectos y actuaciones con un objetivo común. Estas líneas son:

- 1 Implantación de un modelo de excelencia.
- 2 Definición e implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía.
- 3 Impulso a la innovación en atención a la ciudadanía.

La primera de estas líneas persigue la implantación de un modelo de excelencia en el sistema de atención a la ciudadanía que facilite alcanzar resultados excelentes en nuestro cliente externo (la ciudadanía), así como en los resultados de la propia actividad y en la satisfacción y motivación del personal funcionario que presta el servicio. Todo ello se canaliza mediante la definición e implantación de una cultura organizativa que ponga el foco en la prestación de servicios excelentes a nuestros ciudadanos/as y que haga suyo el principio de mejora continua.

En la segunda línea se aborda la implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía que responda al reto que supone la plena implantación de la nueva Administración electrónica establecida por la Ley 39/2015 y que, al mismo tiempo, asegure la igualdad de toda la ciudadanía en el acceso a los servicios públicos, sea cual sea su condición socioeconómica y cultural. Esta línea se subdivide a su vez en distintas sublíneas, que permiten organizar y ordenar los proyectos que de ella se derivan en función de los diferentes canales y ámbitos específicos.

Finalmente, el Plan contiene una línea dedicada a potenciar la innovación y la gestión de datos en el sistema. En ella, se pretende iniciar un camino que utilice los avances en técnicas de inteligencia artificial (aprendizaje supervisado, aprendizaje automático, redes neuronales, etc.), con el fin de crear nuevos servicios que permitan mejorar la atención a la ciudadanía y reducir costes a la Administración mediante la automatización desasistida de procesos sencillos: renovación de carnés, permisos, titulaciones, etc.

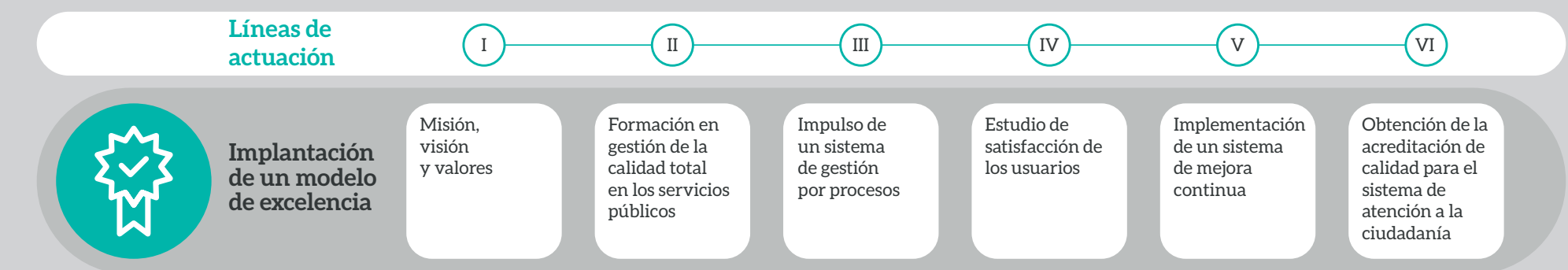


6.1. Más cerca de la excelencia. Implantación de un modelo de excelencia

En la Dirección General de Transparencia, Atención a la Ciudadanía y Buen Gobierno estamos convencidos de que la mejor forma de alcanzar resultados excelentes para la ciudadanía y para la propia organización es la implantación de un sistema de excelencia. El modelo de referencia que se va a aplicar no puede ser otro que el modelo EFQM en su versión del sector público. Este modelo es, además, el adoptado como referente por la Generalitat Valenciana desde hace tiempo.

En el artículo 10 del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, se invoca el modelo EFQM de excelencia como referente metodológico generalizado para llevar a cabo las autoevaluaciones y evaluaciones de calidad de los servicios. Esta línea de actuación se dedica a la implantación efectiva del modelo de excelencia en nuestra red de atención a la ciudadanía.

Con estas actuaciones pretendemos alcanzar un sistema de alta calidad que además esté en disposición de optar a algún reconocimiento o premio a la calidad en el sector público. Previamente, al personal de la dirección general se le impartirá un curso formativo sobre gestión de calidad, de modo que esté en condiciones de liderar los proyectos incluidos en esta importante línea.



Los proyectos que llevaremos a cabo para conseguir el modelo de excelencia son los siguientes:

Proyecto 01. Definición de la misión, visión y valores

Estableceremos cómo queremos que sea nuestra cultura corporativa, definiendo la misión, visión y valores de la organización, donde participarán los grupos de interés relacionados con la actividad de la atención a la ciudadanía.

Lo primero que toda organización debe plantearse es cuál es su misión; es decir, para qué existe, cuál es su razón de ser; su visión, qué tipo de organización quiere llegar a ser; y

qué valores y principios deben inspirar su forma de actuar. Dicho de otra forma, hay que establecer cómo queremos que sea nuestra cultura corporativa.

La reflexión para llevar a cabo esta definición es siempre muy enriquecedora. En ella deberán participar todos los grupos de interés relacionados con la actividad de la atención a la ciudadanía, correspondiendo finalmente a la dirección, su aprobación. Esta cultura, una vez establecida, será la piedra angular sobre la que construir el nuevo modelo de atención a la ciudadanía.

6.1. Más cerca de la excelencia. Implantación de un modelo de excelencia

Proyecto 02. Formación en gestión de la calidad total en los servicios públicos

Formación al personal de la dirección general mediante cursos donde se les dote de conocimientos esenciales para el impulso y la ejecución de los proyectos bajo esta línea estratégica, construyendo una cultura basada en la mejora continua y en la plena satisfacción de la ciudadanía.

Con la formación se pretende alcanzar dos objetivos fundamentales: por un lado, dotar al personal de la dirección general involucrado en este Plan de los conocimientos necesarios para el impulso y ejecución de los proyectos de esta línea estratégica; y, por otro, y más importante si cabe, se pretende fomentar en la organización una cultura de excelencia basada en la mejora continua y la plena satisfacción del cliente externo, en nuestro caso la ciudadanía.

Se prevé inicialmente un curso de unas 40 horas, y constará de cuatro módulos:



Proyecto 03. Impulso de un sistema de gestión por procesos

Una vez definida la cultura corporativa, llevaremos a cabo un sistema de gestión de la organización por procesos. Se definirán y diseñarán los procesos y se le asignará una persona responsable a cada proceso. Posteriormente, se llevará a cabo un seguimiento que permita controlar y evaluar su funcionamiento.

Estamos convencidos de que el sistema de gestión más adecuado para una organización es el que se basa en una gestión por procesos. Además, esta creencia está en línea con los modelos de excelencia más importantes en el mundo y especialmente con el modelo EFQM.

Por ello, una vez establecidos la misión, la visión, los valores y los principios de la organización, es imprescindible proceder a la identificación de los procesos de actividad, elaborando el correspondiente mapa de procesos, clasificándolos en estratégicos, operativos y de apoyo y, de entre los operativos, determinar cuáles son los procesos clave de la organización.

A continuación, se procederá al diseño de los procesos detectados (en primer lugar, los procesos clave) y se designarán los correspondientes propietarios de proceso. Se fijarán objetivos e indicadores y se establecerán los necesarios sistemas de control y evaluación.

Uno de los objetivos a alcanzar debe ser que los servicios vinculados a los procesos clave cuenten con una carta de servicios asociada.

6.1. Más cerca de la excelencia. Implantación de un modelo de excelencia

Proyecto 04. Estudio de satisfacción de los usuarios

Es importante seguir evaluando el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios que presta la Generalitat. Mediante esta evaluación se identificarán posibles mejoras a abordar en el período del plan.

Una organización que no analiza las necesidades y expectativas de sus clientes y que

no evalúa su grado de satisfacción con los servicios que presta es una organización desorientada y que difícilmente podrá mejorar en el futuro. Por ello, en los tres últimos años, esta dirección general ha realizado encuestas a las personas usuarias de la red de oficinas PROP y del servicio 012. Se potenciarán estos estudios de satisfacción, incorporando las mejoras que se puedan detectar y estudiando la conveniencia de extender su uso a otros servicios y canales.

Proyecto 05. Implementación de un sistema de mejora continua

Se realizarán autoevaluaciones periódicas de calidad para mejorar continuamente y ser una organización que aspira a la excelencia, seguidas de los correspondientes programas de mejora a través de una rigurosa metodología.

El principio fundamental de la calidad total es el de la mejora continua. Una organización que aspira a ser excelente debe contar con un sistema de mejora continua.

Para ello, en nuestro caso se plantea la realización periódica de autoevaluaciones de calidad, seguidas de los correspondientes programas de mejora.

Las autoevaluaciones se llevarán a cabo mediante la metodología propia de la Generalitat, implementada en el aplicativo SIGPAC.

Al finalizar cada proceso de autoevaluación se elaborará el correspondiente programa de mejora. Dichas evaluaciones se realizarán cada dos años.

Proyecto 06. Obtención de la acreditación de calidad para el sistema de atención a la ciudadanía

Presentaremos la solicitud para la acreditación de calidad del sistema de Atención a la Ciudadanía y la obtención del oportuno reconocimiento.

El Plan de actuación de la Inspección General de Servicios 2020-2021 cuenta con un proyecto que pretende implantar un sistema de acreditaciones de calidad en órganos o unidades de la Generalitat previamente evaluadas. Para ello, es necesario que previamente se apruebe la necesaria norma reguladora del sistema de reconocimientos establecido en el capítulo IV del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se

establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

El presente proyecto, condicionado a que, desde la Inspección General de Servicios se implante el citado sistema de acreditación, consiste en la presentación de la solicitud para la acreditación de calidad del sistema de atención a la ciudadanía y la obtención del oportuno reconocimiento.

El proyecto, previsto para el último año del Plan, requerirá que nuestro sistema disponga de un alto nivel de calidad y se hayan puesto en marcha mejoras importantes.

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

Nuestra sociedad está en constante transformación y acelerada por la revolución tecnológica, la inteligencia artificial y los cambios producidos por factores externos e incluso imprevistos, como la pandemia mundial ocasionada por el COVID-19. Esto afecta notablemente a los modos y canales con los que nos relacionamos con la ciudadanía, a los procesos establecidos para los distintos trámites y a los instrumentos y herramientas necesarios para llevarlos a cabo. Ahora más que nunca, conceptos como eficiencia, calidad e innovación deben aplicarse en cuantas normas y procesos afectan a la Administración en su relación con la ciudadanía.

Del Servicio de Atención a la Ciudadanía de la conselleria dependen todos los canales actuales de comunicación entre la Administración y los ciudadanos y ciudadanas que interactúan con la Generalitat para informarse o para realizar trámites y procedimientos. Dichos canales son la atención presencial que prestan los informadores e informadoras de las oficinas PROP, la plataforma 012 de atención multicanal, que incluye teléfono, chat de texto, chat de vídeo y sistemas de respuesta de voz interactiva IVR (que son incorporados de facto en la atención telefónica), así como el canal telemático accesible desde la Guía PROP Electrónica.

El canal de atención presencial ha pasado, de ser el medio exclusivo para todos en la relación con las Administraciones públicas, a ser un canal más dentro del sistema, que ahora cobra especial sentido como apoyo para sectores determinados de la población que no conocen o no disponen de medios telemáticos para realizar trámites o para aquellas personas que necesitan gestiones o información especializada que no pueda proporcionarse mediante cualquier otro canal.

Por otro lado, durante la vigencia del plan precedente, la atención telefónica se ha ido ampliando con diversas herramientas no orales, como el chat, la mensajería móvil, etc., de modo que su concepto se ha transformado al de una plataforma multicanal no presencial de información general y especializada, con las exigencias que conlleva a nivel tecnológico, organizativo, formativo y de control y seguridad de la información.

En último término, la irrupción de los primeros trámites telemáticos y las circunstancias actuales que han obligado a reducir la atención presencial han convertido la tramitación electrónica en el instrumento, no ya del futuro, sino del presente. Esto ha sido plasmado, gracias a la Ley 39/2015, en la obligatoriedad de relacionarse de forma telemática con la Administración para sociedades, entidades, personal funcional y otros colectivos, y en la generalización de los registros telemáticos, entre otras disposiciones.

En nuestro caso, la aprobación en su día del Decreto 191/2014, de 14 de noviembre, del Consell, por el que se regula la atención a la ciudadanía, el registro de entrada y salida de escritos y la ordenación de las oficinas de registro en la Administración de la Generalitat, supuso un avance importante para el sistema de atención a la ciudadanía de la Generalitat. Fue la primera vez que, desde un departamento del Consell, se asumía

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

la definición integral del sistema y se reunían en una única norma todos los aspectos que le son propios. Ahora, transcurridos más de cinco años desde su publicación y aprovechando todo el conocimiento acumulado desde entonces, ha llegado el momento de definir un nuevo marco que se adapte al paradigma de una Administración electrónica, que además garantice el trato equitativo al conjunto de nuestra ciudadanía y que aproveche las nuevas técnicas vinculadas a la inteligencia artificial para la prestación de mejores servicios.

Igualmente, para definir el contexto de este nuevo Plan hay que revisar las normas vinculadas a los repositorios comunes, claves para la atención a la ciudadanía en el nuevo modelo de Administración pública, que son principalmente la guía de departamentos y el catálogo de procedimientos de la Generalitat. Estos dos últimos se corresponden con:

DIR3

El DIR3 (Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas).
Se trata del Directorio Común que proporciona un inventario unificado y común a todas las Administraciones públicas españolas de las unidades orgánicas/organismos públicos, sus oficinas asociadas y unidades de gestión económica-presupuestaria, facilitando el mantenimiento distribuido y corresponsable de la información.

SIA

El SIA (Sistema de Información Administrativa).
Contiene la relación de procedimientos y servicios de las diferentes Administraciones públicas españolas.

Sin la guía de departamentos/DIR3 y el catálogo de procedimientos/SIA, que facilitan la codificación e identificación única, es imposible que los conceptos de interoperatividad administrativa puedan ser implementados.

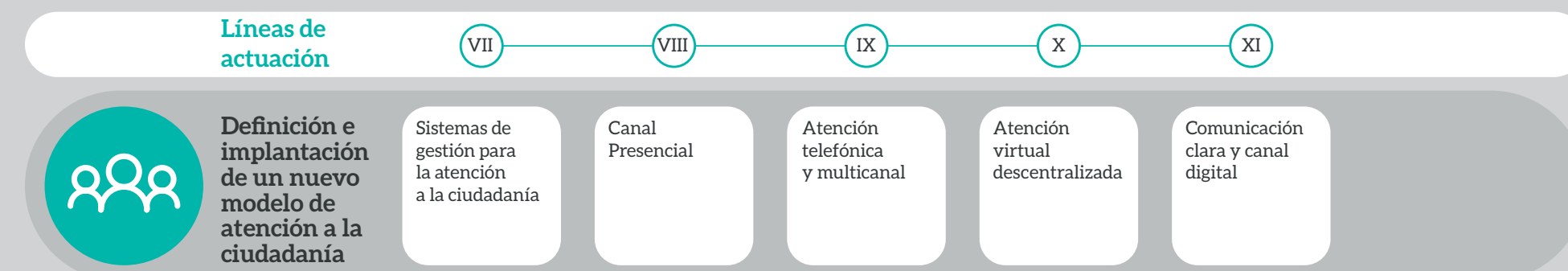
Además de los catálogos, disponemos de diversos instrumentos para mejorar la atención presencial y transformarla en el servicio de calidad que la ciudadanía requiere, ya adaptado a las funciones de las nuevas OAMR (Oficinas de Asistencia en Materia de Registro) recogidas en la Ley 39/2015. Entre estos instrumentos, se cuenta con una plantilla comprometida y con experiencia, una red de oficinas (propias y mixtas) distribuidas por toda la Comunitat Valenciana, aplicaciones como el gestor de esperas o cita previa y herramientas como la realización de encuestas de satisfacción como fuente fiable e inequívoca para mejorar la calidad de los servicios, todo ello orientado a que la experiencia del ciudadano en sus relaciones con la Administración se corresponda con el modelo de excelencia definido en el punto anterior de este Plan.

En consecuencia, tal como hemos destacado en la introducción del Plan, su objetivo fundamental es contribuir a la implementación de un nuevo modelo de atención ciudadana en la Generalitat que desarrolle al máximo todas las posibilidades que el mundo digital proporciona para alcanzar una Administración más eficaz y eficiente, pero que, a la vez, cuide y atienda, con máxima dedicación, a aquellas personas que no estén en condiciones de disfrutar de esta nueva Administración.

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

Este nuevo modelo se sustenta en los siguientes pilares, que se concretan en cada una de las sublíneas de este apartado:

- La mejora de los sistemas de gestión para la atención a la ciudadanía.
- La adecuación del canal presencial a las funciones de la OAMR recogidas en la Ley 39/2015, la reorganización territorial, la racionalización de horarios y la mejora de la señalética.
- El desarrollo de la atención virtual descentralizada.
- La implantación de nuevos instrumentos y herramientas en la atención multicanal y telefónica.
- La aplicación de los principios y contenido de la comunicación clara en los canales digitales.



6.2.1. Sistemas de gestión para la atención a la ciudadanía

De forma resumida, podemos afirmar que el sistema de atención a la ciudadanía consta, por una parte, de los repositorios o bases de datos donde residen los contenidos necesarios para poder atender a nuestros ciudadanos y ciudadanas, y, por otra, de los canales para llevar a cabo dicha atención.

Esta sublínea de actuación trata de los primeros, es decir, de la materia prima necesaria para informar y atender adecuadamente a la ciudadanía de nuestra Comunitat. De la calidad de esta interacción dependerá, en gran medida, el éxito de la relación entre la Administración y las personas

Proyecto 07. Nuevo Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía

Desarrollo de un nuevo sistema de información de atención a la ciudadanía que cubra la información a suministrar desde los distintos canales. Se accederá a la información de manera más óptima y estructurada, lo que permitirá relacionarse con otros sistemas de la Generalitat, logrando así la plena integración en la nueva Administración electrónica.

Este proyecto consiste en la sustitución de la aplicación Gestor Único de Contenidos (GUC) por otra tecnológicamente más avanzada que incorpore todas las nuevas funcionalidades que GUC no puede facilitar. Esta nueva aplicación es el SIAC (Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía).

EL GUC se concibe como un repositorio que contiene información de todos los trámites y servicios de la Generalitat, información de los procedimientos, su normativa reguladora, sus formas de iniciación, los impresos necesarios de solicitud y todos los requisitos de acceso y documentación necesaria para iniciarlo. Contiene también información sobre los departamentos de la Generalitat, sus organismos autónomos y entes públicos y de su personal, las convocatorias de empleo público de la Generalitat, ayuntamientos de la Comunitat Valenciana y resto de Administraciones de España, así como los datos de las entidades locales y de los órganos judiciales de la Comunitat. Ofrece servicios de novedades bajo suscripción y enlaza con la plataforma de tramitación electrónica de la Generalitat.

Las consultas realizadas a la aplicación GUC permiten, a fecha de hoy, la gestión integral de la información necesaria para dar respuesta a las necesidades de los distintos canales de atención a la ciudadanía en la Generalitat: oficinas PROP, servicio 012 y Guía PROP electrónica. Desarrollado con tecnología web, centraliza toda la información en una única base de datos que permite la gestión integral del ciclo de vida de la información con el objetivo de proporcionar una información fiable, homogénea y actualizada. El GUC da servicio a los distintos actores y procesos que intervienen en la generación, mantenimiento, aprobación y acceso a la información necesaria para facilitar servicios a los ciudadanos, empresas y otras Administraciones públicas.

El nuevo SIAC, que debe sustituir a GUC, se encuentra en proceso de desarrollo e implementación. Permitirá la adaptación a los nuevos requisitos tecnológicos, gestionando una información más estructurada, relacionándose con otros sistemas de la Generalitat y logrando la plena integración en la nueva Administración electrónica.

Con el SIAC, además de atender las actuales prestaciones de GUC, se persiguen, entre otros, los siguientes nuevos objetivos:

- 1 La separación de responsabilidades entre creación del contenido y su validación. Las validaciones se podrán realizar de forma totalmente electrónica, mediante el uso de certificados electrónicos.**
- 2 La estructuración de la información en procedimientos y no en trámites.**

6.2.1. Sistemas de gestión para la atención a la ciudadanía

Proyecto 08. Principio de proactividad en información a la ciudadanía

Se informará en todo momento a la ciudadanía de todas las novedades que se produzcan, dónde se analizarán todos los canales disponibles y cuáles serán los más adecuados para cada tipología.

Con este proyecto se pretende adoptar una actitud proactiva a la hora de informar de las novedades que se produzcan para los diferentes procedimientos y trámites administrativos, así como en lo que se refiere a las ofertas públicas de empleo.

Se analizarán los posibles cauces o medios de información y se revisará, en particular, el actual boletín de novedades. Actualmente la suscripción a novedades se realiza exclusivamente por correo electrónico y en relación con los grandes bloques de información en los que se estructura la aplicación GUC (Gestor Único de Contenidos): empleo público y trámites. Se han recibido sugerencias para poder segmentar la información, por ejemplo, las ofertas de empleo público en función de la titulación o bien para trámites, según la tipología de materias o incluso trámites particulares en los que algún ciudadano o ciudadana pueda estar interesado/a.

También se considera necesario incrementar los canales para el envío de las novedades, así como su tipología, haciendo uso de redes sociales, SMS, mensajería instantánea u otros.

La mejora de la suscripción a las novedades que se produzcan deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- 1** Se priorizarán aquellos canales que no necesitan almacenar perfiles ni recopilar información particular de las personas suscritas (correos electrónicos, números de teléfono...). Desde este punto de vista, se prevé analizar el alcance, los canales, la estructuración de la información y los automatismos necesarios para que cualquier actualización en GUC provoque una novedad según el diseño establecido.
- 2** Segmentación de la suscripción a la información de empleo público según la Administración, la titulación o el nivel formativo necesario.
- 3** Segmentación de la suscripción a las novedades de trámites de acuerdo con distintos criterios, a elegir por la persona suscrita:
 - Según las familias principales de la taxonomía de GUC.
 - Según alguna palabra clave del nombre del procedimiento.
 - Según la clasificación como “ayudas”.
 - Según el trámite o trámites particulares seleccionados.
- 4** Posibilidad de modificar la suscripción a novedades. Para que esto sea posible, se podrían estudiar soluciones como, por ejemplo, crear los “usuarios” del boletín de novedades, en donde se recogieran los datos elementales de identificación, así como usuarios y contraseña de acceso a su perfil (o cualquier otro método que permitiera la gestión segura de los perfiles).

6.2.2. Canal presencial

El modelo actual de canal presencial se configura a través de una red de oficinas PROP distribuidas geográficamente a lo largo de la Comunitat Valenciana. En el momento de la elaboración del presente Plan, las oficinas PROP pueden ser propias de la Generalitat o compartidas entre la Generalitat y una entidad local (mixtas).

Los servicios ofrecidos desde las oficinas PROP propias son básicamente el registro general, la información general y la firma electrónica y cl@ve; en las oficinas PROP mixtas la función de registro es responsabilidad del personal perteneciente a la Administración local.

No obstante, con la plena entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, las funciones actuales de la atención presencial en oficinas PROP propias se verán incrementadas exponencialmente porque deberán prestarse, además de las actuales, otras, como la digitalización para el registro, la generación de copias auténticas, la asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados no obligados a relacionarse electrónicamente con la Administración, el otorgamiento de apoderamiento apud acta mediante comparecencia personal del interesado, realizar notificaciones por comparecencia espontánea del interesado o su representante, etc.

En la mayoría de las oficinas PROP propias se comparte espacio con otras consellerias, lo que ocasiona dificultades en la distribución de los servicios de información y registro, puesto que cada equipo de trabajo tiene dependencia orgánica y funcional de la conselleria a la que pertenece, lo que implica distintas prioridades y objetivos. Esta

diversidad origina dificultades de coordinación a la hora de organizar turnos, guardias, vacaciones, etc., bajo una dirección única. Tampoco existe uniformidad ni un criterio concreto en la asignación del complemento específico que la Generalitat otorga al personal que desempeña puestos catalogados como de atención directa al público. Estas circunstancias, que se agravan en la organización del horario de tardes, afectan a la calidad de la atención a la ciudadanía.

Es un hecho conocido que la puerta de entrada de ciudadanos y ciudadanas a la Administración se realiza mayoritariamente frente a este grupo de personal funcionario que les escucha y les atiende, y que dicho grupo debería estar compuesto por equipos de personas motivadas, lideradas con los mismos criterios desde una dirección única y desempeñando tareas reconocidas a nivel salarial. Previamente a la elaboración del Plan, la compleja situación descrita ha sido comunicada y escalada a la dirección general con competencias en función pública y se ha propuesto para su resolución la definición de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía en las oficinas PROP propias, que corrija todas las deficiencias expuestas anteriormente.

En el nuevo modelo, la función del registro e información presencial debería ser realizada de forma unificada por cualquier funcionario de la OAMR, por lo que la dependencia funcional y orgánica de todos los recursos disponibles debería recaer en la Conselleria que desempeñe las competencias en atención a la ciudadanía, que en el momento de la elaboración de este Plan recae en la Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática.

6.2.2. Canal presencial

Además de lo anterior, es necesario contar con una dotación de puestos adecuada, en estructura, número y clasificación homogénea, que tenga en cuenta las nuevas cargas de trabajo, el mayor tiempo que la digitalización requiere en la tarea de registro y la asunción de nuevas y más complejas funciones y responsabilidades. Ello incluye considerar todos los puestos como personal de atención directa al público y asignarles el complemento correspondiente.

De cara a la ciudadanía se aporta valor cuando todo el personal funcionario presente en la oficina de asistencia en materia de registro puede realizar todas las funciones de forma polivalente: digitalización y registro, información general, asistencia en el uso de medios electrónicos, etc.

Desde el punto de vista de la gestión, se ganará en flexibilidad y eficiencia, dado que se pasa de los registros aislados a su unificación ante la ciudadanía, generando sinergias en la prestación del servicio y con la posibilidad de distribuir las cargas de trabajo. También, desde el punto de vista del personal, se conformarán equipos con unos mismos objetivos y criterios de trabajo, una dirección única y una equiparación real de niveles y complementos.

Por lo que respecta a las oficinas mixtas, la presencia de personal de información de la Generalitat en oficinas municipales ha permitido acercar a la ciudadanía a los trámites y servicios de la Generalitat, aunque gran parte de estas funciones están siendo sustituidas por los canales telemáticos, por lo que algunas entidades locales han solicitado destinar al personal de la Generalitat en las oficinas PROP a funciones propias de registro, lo que supone una duplicidad y la conveniencia de replantear el modelo de oficina mixta y la introducción de oficinas virtuales, donde la presencia de personal de la Generalitat no sea obligatoriamente física.

En resumen, el nuevo modelo de atención a la ciudadanía implica la necesidad de replantear la distribución, organización y funciones de la red de oficinas PROP y aprovechar las ventajas y oportunidades que las herramientas tecnológicas ofrecen para ofrecer un servicio directo y cercano a la ciudadanía. Para ello, se definen los siguientes proyectos:

6.2.2. Canal presencial

Proyecto 09. Transforma PROP: Hacia las oficinas PROP AMR (Asistencia en Materia de Registro)

El objetivo de este proyecto consiste en transformar la atención presencial de las oficinas PROP a oficinas PROP AMR (de asistencia en materia de registro), desarrollando las nuevas funciones previstas en la Ley 39/2015.

Se trata de incorporar progresivamente en las oficinas PROP las nuevas funciones previstas en La Ley 39/2015:

- 1** La digitalización de documentación.
- 2** Asumir las funciones previstas en la figura de funcionario habilitado, como son:
 - La generación de copias auténticas.
 - Asistir en el uso de medios electrónicos a los interesados no obligados a relacionarse electrónicamente con la Administración.
- 3** Otorgar apoderamiento *apud acta* mediante comparecencia personal del interesado.
- 4** Realizar notificaciones por comparecencia espontánea del interesado o su representante.

- 5** Expedir recibos que acrediten la fecha de presentación de las solicitudes, comunicaciones y escritos. Esta función ya está en uso y se irá mejorando conforme se dispongan de las herramientas específicas.
- 6** Facilitar a los interesados el código de identificación del órgano, centro o unidad administrativa a los que se dirigen las solicitudes.
- 7** Poner a disposición de las personas interesadas los modelos y sistemas de presentación masiva que les permitan presentar simultáneamente varias solicitudes, según el modelo que ya está regulado en las instrucciones de registro vigentes en la normativa de la Generalitat Valenciana y que se implementará en la actualización de dicha normativa.

En este proyecto, además del personal de oficinas y del resto del Servicio de Atención a la Ciudadanía, deben participar activamente grupos de trabajo que pertenecen a otras consellerías, principalmente la consellería con competencias en función pública (responsable de la publicación y aprobación de la normativa sobre funcionarios habilitados), y la consellería con competencias en tecnologías de la información y la comunicación (responsable de facilitar las herramientas informáticas de gestión).

Esta composición multidisciplinar del equipo de trabajo del proyecto implica que la consecución de los objetivos tenga múltiples dependencias entre tareas y su ejecución no pueda garantizarse en su totalidad, por esta dirección general, en el período de ejecución del Plan.

Por este motivo, las acciones previstas y la implantación de las nuevas funciones que puedan abordarse se realizarán en los plazos señalados en la ficha de seguimiento de este proyecto, pero siendo un condicionante la publicación de la normativa que las desarrolle.

6.2.2. Canal presencial

Proyecto 10. Vertebra PROP: Nuevo modelo de oficinas PROP

Las oficinas PROP se han constituido como un referente en la atención a la ciudadanía, altamente valorado por los valencianos y valencianas. Por ello, se revisará la organización territorial para elaborar un mapa adaptado a las funciones especificadas en la Ley 39/2015, las necesidades de la población y las herramientas tecnológicas y se establecerá una hoja de ruta para la apertura o reubicación de nuevas oficinas.

Tal y como establece en su artículo 9 el Decreto 191/2014, de 14 de noviembre, del Consell, por el que se regula la atención a la ciudadanía, el registro de entrada y salida de escritos y la ordenación de las oficinas de registro en la Administración de la Generalitat, el conjunto de las oficinas PROP constituye una red de atención presencial distribuida geográficamente a lo largo de la Comunitat Valenciana.

Durante los últimos años, las oficinas PROP se han constituido como referente en la atención a la ciudadanía altamente valorado positivamente por los valencianos y valencianas en los estudios y encuestas de satisfacción realizados. Podemos afirmar, sin temor a equivocarnos, que la marca PROP está muy asentada entre la población de nuestra Comunitat.

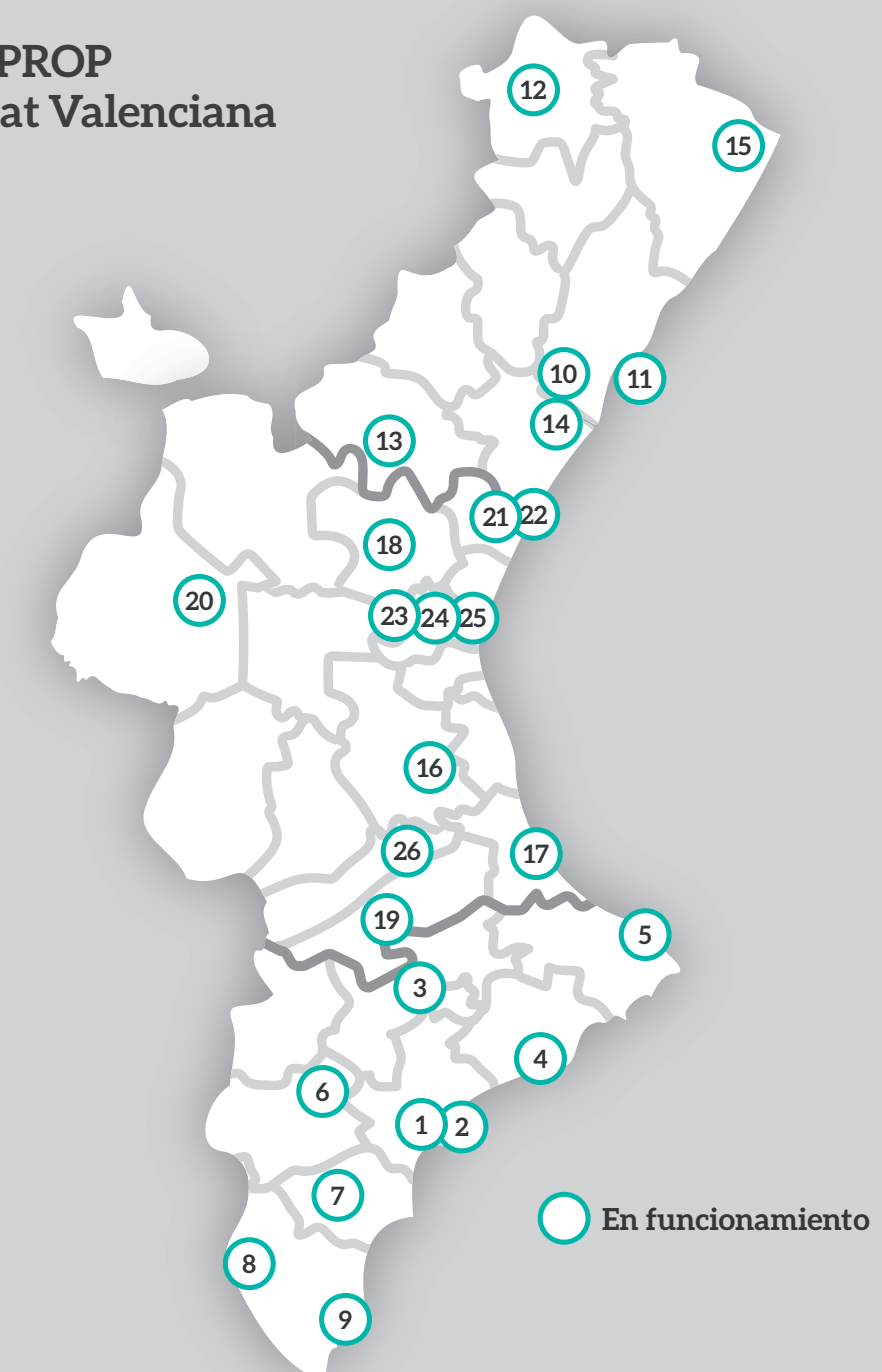
El modelo actual, tal y como establece la citada norma y como ya se ha expuesto, se basa en dos tipos de oficina: las llamadas propias de la Generalitat y las mixtas, estas últimas a través de la suscripción del correspondiente convenio con entidades locales.

Esta tipología respondía a las necesidades existentes en el año 2014, pero la aprobación de la Ley 39/2015 y su entrada en vigor modifican radicalmente estas necesidades. Valga como ejemplo, que todas las Administraciones públicas tienen ya la obligación de registrar cualquier documentación que la ciudadanía quiera dirigir a cualquier Administración pública española sin importar el nivel o ubicación territorial (estatal, autonómica, comarcal o local). Además, la implantación de la Administración electrónica implica que la asistencia en el uso de medios electrónicos ha pasado a ser obligación legal con las personas físicas y compromiso ético con el resto de ciudadanos que adolecen de medios y conocimientos necesarios.

Con este nuevo escenario, es necesario proceder a la revisión de la tipología actual de oficinas PROP, aprovechando todo el conocimiento adquirido y adaptándola a los nuevos servicios que nuestra ciudadanía necesita. Junto a esta revisión de tipología va asociado un estudio geográfico y de población del territorio de nuestra Comunitat para realizar un mapa que indique cuáles son las ubicaciones óptimas de las oficinas PROP, una vez ya dotadas de los nuevos servicios que sean necesarios y replanteando la diferenciación entre oficinas propias y mixtas.

En esta distribución, se deberán tener en cuenta las posibilidades que implican los canales telemáticos y digitales de información y su aplicación en las oficinas PROP, como se recoge en el apartado de atención virtual descentralizada.

Oficinas PROP
Comunitat Valenciana



○ En funcionamiento

6.2.2. Canal presencial

Proyecto 11. Informa PROP: Más información para la ciudadanía en las oficinas PROP

Mejoraremos la información general en el canal, mediante el acceso de informadores de oficinas PROP a las aplicaciones de gestión de los expedientes en curso de los ciudadanos/as. Gracias a este acceso directo, los informadores tendrán a disposición, en todo momento, información actualizada y esto evitará nuevas consultas a otros departamentos de la Generalitat.

El objetivo de este proyecto consiste en mejorar la información facilitada en el canal mediante el acceso de informadores de oficinas PROP a las aplicaciones de gestión de expedientes de mayor demanda o consulta de la Generalitat, preferentemente de discapacidad y dependencia, por estar asociados a colectivos más desfavorecidos. Con el acceso directo a la información en la propia herramienta de gestión (que abarca todo el ciclo de vida del expediente), los informadores, a través de esta consulta on line, pueden evitar la llamada a un segundo nivel a unidades gestoras de las consellerias, reduciendo el tiempo de espera del ciudadano y evitando el desagradable problema de llamadas que no son atendidas en destino.

Proyecto 12. Digitaliza PROP: Digitalización de la documentación en las oficinas PROP

Se instalará en todas las oficinas PROP la nueva versión de la aplicación de registro MASTÍN de la GVA, que incluye el módulo para la digitalización (módulo WebScan).

Electrónico General, en el que se hará el correspondiente asiento de todo documento que sea presentado o que se reciba en cualquier órgano administrativo, organismo público o entidad vinculada o dependiente de estos. Por ello, en la fecha de entrada en vigor de la ley, todas las oficinas PROP con funciones de registro deben disponer de las herramientas necesarias para el registro digitalizado de toda la documentación que presente la ciudadanía.

La Ley 39/2015 obliga a todas las Administraciones públicas a disponer de un Registro

Proyecto 13. Cita PROP: Automatización en gestión de esperas y cita previa

La implantación de los sistemas de gestión de esperas y citas previas, ya disponible en todas las oficinas PROP propias, se ha de extender al resto de oficinas PROP, lo cual implica un paso más en la cooperación interadministrativa.

El sistema permite conocer estadísticas sobre la atención presencial, con parámetros tales como: número de ciudadanos atendidos, tiempo empleado en la atención, tiempo medio de espera e informes estadísticos.

En el período anterior a este Plan, las oficinas PROP propias ya disponían de un sistema de gestión de esperas y cita previa, software que permite organizar y dirigir a los ciudadanos y ciudadanas, guiándoles en el acceso al servicio deseado y al puesto de atención personalizada correspondiente, con el fin de ser atendidos con todas las garantías de equidad y confidencialidad.

Hasta principios de 2020, el sistema solo podía ser utilizado desde centros pertenecientes a la Red Corporativa de la GVA, razón por la cual las oficinas PROP mixtas, generalmente ubicadas en locales del ayuntamiento, estaban excluidas del plan al no pertenecer a la red corporativa.

Ha sido necesaria la mejora de la aplicación y la segurización de la solución informática para poder instalar el sistema en todas las oficinas PROP llamadas mixtas. Supone un claro ejemplo de cooperación interadministrativa, ya que la usabilidad del software es extensible a usuarios del ayuntamiento.

6.2.2. Canal presencial

Proyecto 14. Agiliza PROP: Reducción de los tiempos de espera

Potenciaremos la cita previa obligatoria como medio principal para atender a la ciudadanía y habilitaremos la posibilidad de la atención presencial sin cita previa y en situaciones concretas a través de un mecanismo -la cita exprés-, que garantice la atención a la ciudadanía que así lo solicite por necesidades diversas, pero de forma equitativa y sin penalizar el procedimiento habitual de atención presencial basado en la cita previa.

Durante el año 2019, en algunas oficinas PROP solo se utilizó la cita previa potestativa para registro e información en un porcentaje inferior al 5%. Ello ha tenido como consecuencia la aglomeración de ciudadanos en determinadas fechas y horas y tiempos de espera dilatados. La adopción de la cita previa tiene como objetivo facilitar un servicio rápido y eficiente y disminuir los tiempos medios y máximos de espera a ciudadanos y ciudadanas. Además, es una herramienta eficaz para la Administración porque permite adaptar la oferta de servicio a los recursos disponibles en cada momento.

Inicialmente este proyecto tenía como objetivo incrementar la cita previa en las oficinas PROP a un mínimo del 50%. Tras la crisis del COVID-19, el uso de la cita previa ha sido obligatorio para el control del aforo, tanto dentro del local como en las zonas de espera fuera del edificio, para así garantizar el cumplimiento de las medidas de protección y prevención sanitarias a la ciudadanía. Por tanto, en la totalidad de atenciones presenciales en oficinas PROP durante los meses posteriores a la finalización del estado de alarma, se ha utilizado la cita previa obligatoria.

Sin embargo, uno de los pilares de la atención presencial y de los principios del Plan consiste en acercar la Administración a la ciudadanía cuando y donde lo necesite. Desde esta perspectiva se considera que, para que el proyecto de extensión de la cita previa obligatoria sea sostenible y proporcione las máximas ventajas para la ciudadanía, no debe excluir la atención sin cita previa a un porcentaje minoritario de la ciudadanía que así lo solicite en circunstancias concretas o por razones de urgencia. El desafío del proyecto es encontrar el equilibrio y garantizar la compatibilidad de ambas sin detrimento de la calidad del servicio.

Proyecto 15. Localiza PROP: Mejora de la señalética en oficinas PROP

Se revisará y mejorará la señalización, cartelería e infografía de las oficinas PROP, de manera que permita a la ciudadanía disponer de elementos bilingües, bien ubicados, en buen estado y con indicaciones claras y concisas.

Una de las mayores demandas de la ciudadanía cuando accede a un edificio público es que su señalética e infografía sean claras, faciliten la ubicación de los espacios y

la realización de los trámites. Esta demanda, que se ha reflejado en los resultados de las encuestas realizadas en los últimos años en las oficinas PROP, se atenderá mediante un estudio previo de la señalética, infografía y cartelería de cada oficina, y el establecimiento y desarrollo de las actuaciones concretas que permitan a la ciudadanía disponer de elementos bilingües, bien ubicados, en buen estado y con indicaciones claras y concisas.

6.2.2. Canal presencial

Proyecto 16. AutoPROP: Asistencia en el uso de los medios telemáticos

AutoPROP es un nuevo servicio de las oficinas PROP mediante el cual, las personas que no disponen de medios tecnológicos o tienen alguna dificultad en su uso, pueden realizar trámites telemáticos de la Generalitat Valenciana, en un puesto de autogestión y contar, si lo desean, con la asistencia de personal de la Generalitat.

El artículo 12.1 de la Ley 39/2015 establece que las Administraciones públicas deberán garantizar a los interesados que puedan relacionarse con la Administración a través de

medios electrónicos, para lo que pondrán a su disposición los canales de acceso que sean necesarios, así como los sistemas y aplicaciones que en cada caso se determinen.

Por ello, se ha creado el servicio AutoPROP, que permitirá que aquellas personas que no disponen de los medios electrónicos necesarios para iniciar un procedimiento o realizar un trámite puedan relacionarse con la Administración a través de la utilización de un equipo específico instalado en dicha oficina y con el asesoramiento de su personal. Este servicio, que se implantará progresivamente en todas las oficinas PROP, se irá completando con las herramientas que el uso del sistema requiera o se demuestren necesarias para su utilización (escáneres, impresoras, etc.).

Proyecto 17. Activa PROP: Reorganización del horario de atención a la ciudadanía

Se impulsará la modificación de la regulación del horario de las oficinas PROP, de modo que este se adecúe al horario general del personal de la Generalitat, al mismo tiempo que se incluya la posibilidad de extender la jornada, para atender a las personas con dificultad de adaptación a dicho horario mediante personal suficientemente cualificado.

Actualmente, el horario de atención a la ciudadanía está recogido en el Decreto 42/2019, de 22 de marzo, del Consell, de regulación de las condiciones de trabajo del personal funcionario de la Administración de la Generalitat. Dicha normativa presenta dos dificultades en cuanto al horario de registro general.

La primera de ellas es que el horario de permanencia obligatoria del personal funcional no coincide con el del registro general, con el consiguiente perjuicio para el personal que realiza dichas funciones.

Por otro lado, el Decreto 42/2019 contempla la prolongación del servicio de información administrativa general y registro de documentos (las popularmente conocidas como "guardias") en, al menos, una oficina PROP de cada provincia, que se realiza los jueves

por la tarde, de 14:30 h a 19 h, en el horario de invierno (de 16 de octubre a 15 de mayo). Participan en este servicio, por orden rotativo, las personas de las distintas consellerias que tienen funciones especiales de registro en la clasificación de su puesto de trabajo (en la práctica, el complemento específico E030). Este sistema adolece de muchas deficiencias: un porcentaje significativo del personal que realiza el servicio no posee preparación, ni experiencia en el ejercicio de las funciones, ni la digitalización de documentación; parte del personal informador de las propias oficinas no puede participar en la prolongación del servicio porque su puesto no posee del complemento específico E030; el horario de la prolongación se solapa parcialmente con el que el personal de otras consellerias realiza en sus puestos; excesiva rotación de personal, con la imposibilidad de adquirir la habilidad y experiencia necesarios; los equipos no están diseñados para su uso por distintos usuarios; falta de credenciales o habilitación para utilizar las aplicaciones que requiere el servicio, etc.

En consecuencia, es necesario regular un nuevo horario de información general y registro de documentos que se adecúe al de la permanencia obligatoria del personal de la Generalitat y cuya prolongación, para atender a las personas que no pueden desplazarse en esa franja horaria, se realice por personal cualificado, con la formación y capacidad exigidas por la Ley 39/2015 para el personal de las OAMR y el complemento específico adecuado.

6.2.3. Atención telefónica y multicanal

Dentro del Plan 2020-2023 se incluyen varios proyectos en los que las nuevas tecnologías permitirán automatizar y agilizar la prestación del servicio de información a la ciudadanía a través del teléfono 012 y sus variantes. Se incorporan también en

este apartado los proyectos basados en mejoras organizativas, de coordinación y de comunicación, que posibilitarán acercar la Administración a la ciudadanía y hacer más accesibles y comprensibles sus procesos y trámites.

Proyecto 18. Implantación de sistemas de reconocimiento de voz en el 012

Implantación del sistema de reconocimiento de voz IVR para pagos de Tesorería y del Servicio Valenciano de empleo (LABORA). También se hará extensible a otros proyectos, como la gestión de citas previas de las oficinas PROP. Con todo ello, se pretende implantar la viabilidad de esta automatización para su posible implantación en otros servicios.

Los sistemas de respuesta vocal interactiva (IVR) utilizan la tecnología TTS (convierte texto a voz) y ASR (convierte voz a texto), que dan servicio las 24 horas los 7 días de la semana. Complementan el horario de atención del servicio 012 por parte de los agentes. Los tipos de servicio que se ofrecen son, tanto de información no interactivos (por ejemplo, el 012), como interactivos (por ejemplo, LABORA).

Está prevista la puesta en marcha de los sistemas de reconocimiento de voz IVR para pagos de Tesorería y del Servicio Valenciano de empleo (LABORA). Este proyecto se está desarrollando en colaboración con la Dirección General de Tecnologías de la Información y la Comunicación. El servicio automatizado se ha iniciado en abril de 2020 y la puesta en marcha del servicio automatizado para consulta de pagos de la Tesorería está prevista dentro del segundo semestre de 2020.

Además, se estima conveniente realizar el estudio de viabilidad para su extensión a la gestión de citas previas para oficinas PROP, la Agencia Tributaria Valenciana, Espais LABORA, Registro Civil o la Dirección Territorial de Igualdad.

De igual forma, se va a trabajar en la implantación de otros servicios automatizados en los que se pretende estudiar la posible viabilidad y que en la actualidad se prestan por parte de los agentes del servicio 012. En este grupo se incluyen aplicaciones de consulta de situación de expedientes:

- **Expedientes de dependencia (ADA).**
- **Expedientes de discapacidad (Cbase).**
- **Recursos sanitarios por localización de domicilio.**
- **Expedientes de vivienda.**
- **Instaladores dados de alta en Industria.**
- **Vacaciones sociales para personas mayores de la C.V.**
- **Programa de termalismo de la C.V.**

6.2.3. Atención telefónica y multicanal

Proyecto 19. Nuevo contrato de prestación del servicio 012

Elaboración de los pliegos técnicos y administrativos del nuevo contrato para la prestación del servicio 012, que incluirá los canales actuales de voz, chat de texto, chat de vídeo y correo electrónico, además de valorar nuevos canales como las redes sociales y *chatbots*.

Se van a ampliar, en colaboración con la Dirección General de Tecnologías de la Información y la Comunicación, los instrumentos y herramientas para la prestación del servicio 012. Se incluirán los canales actuales de voz (donde se incluye el soporte a los

informadores de las oficinas PROP), chat de texto, chat de vídeo (solo en lengua de signos) y correo electrónico (buzón de la ciudadanía y respuestas al envío de información). Para ello, se elaborarán unos nuevos pliegos técnicos y administrativos en la nueva contratación que regulará la prestación del servicio.

Se valorará la viabilidad de añadir al servicio 012 nuevos canales de comunicación comúnmente utilizados como redes sociales y *chatbots* (ver línea “**Impulso a la ciencia de los datos y a la innovación en atención a la ciudadanía**” en otro apartado posterior de este Plan).

6.2.4. Atención virtual descentralizada

Esta sublínea persigue atender a la ciudadanía, de tal modo, que se garantice el principio de equidad en su acceso a la información y los servicios públicos, independientemente

de su lugar de residencia y de su nivel de conocimientos tecnológicos.

Proyecto 20. Oficinas digitales para la ciudadanía

La oficina PROP virtual contribuirá a ampliar la distribución territorial de las oficinas PROP, de modo que, en aquellas zonas donde no sea posible contar con una oficina con personal propio la ciudadanía, disponga de un punto de asistencia de la Generalitat, en el que será atendido de forma remota por un informador/tramitador de la Generalitat.

Se deben poder atender tanto los servicios de información como de registro y asistencia a la tramitación de cualquier tipo de expediente. Abarca las siguientes áreas:

- **Legal.** La oficina PROP virtual ha de poder registrar documentos con plena validez jurídica y ayudar a la ciudadanía en la tramitación electrónica de sus expedientes. Ello incluye la solución normativa, si es necesaria, para el informador/tramitador, que deberá contar con la correspondiente habilitación.

- **Tecnológica.** Los puestos PROP virtuales constarán de las herramientas necesarias, de modo que el informador/tramitador remoto pueda interactuar con el ciudadano/a para la realización de consultas y trámites de la Generalitat, de la misma forma en la que el ciudadano hubiera sido atendido de forma presencial. Factor fundamental serán los requerimientos a exigir a las comunicaciones necesarias.
- **Organizativa.** Hay que analizar la forma jurídica que deberá dar apoyo a la oficina PROP virtual, qué personal lo atenderá, desde dónde, con qué dependencia orgánica, estructura, etc.

6.2.5. Comunicación Clara y Canal Digital

Una de las nuevas líneas de trabajo en la Unión Europea consiste en mejorar el acceso a la información y los servicios prestados por las Administraciones al establecer, mediante normativa, que los documentos públicos y las páginas web de acceso, a través de los teléfonos móviles, han de estar redactados y diseñados de forma inequívoca. Su propósito es incrementar la eficacia de los organismos públicos al hacerse entender de forma clara y concreta a los usuarios de dichos servicios.

Esta dirección general, consciente de la problemática, ha iniciado una línea de trabajo para revisar información, formularios, páginas web, contenidos textuales y elementos de comunicación para adaptarse progresivamente a los principios de lenguaje claro.

6.2.5. Comunicación Clara y Canal Digital

Proyecto 21. Comunicación clara en el nuevo Portal de Atención a la Ciudadanía

Se plantea el diseño e implementación de un nuevo Portal de Atención a la Ciudadanía con un lenguaje claro y entendible, sin hacer uso de compleja terminología administrativa, e incluyendo infografías que clarifiquen la información mostrada a los ciudadanos y ciudadanas. Este portal se complementará con una APP de atención a la ciudadanía.

En la actualidad, las fuentes más consultadas de información a la ciudadanía desde el Portal web GVA son las páginas de “Atención a la Ciudadanía / Guía PROP” y sus enlaces. Estos enlaces facilitan excesiva información administrativa y legal y dificultan la comprensión de los textos, trámites y procedimientos en una jerga excesivamente institucional. En su propósito de “hacerse entender”, este Plan considera prioritario

formular un proyecto concreto que adapte la terminología administrativa para atención a la ciudadanía al lenguaje claro y entendible por la mayor parte de la población.

Por otra parte, localizar la información deseada es costoso porque los buscadores mostrados a los usuarios desde estos enlaces web están orientados al conocimiento previo de la estructura administrativa de las consellerias y su organización, circunstancia que penaliza las búsquedas y origina el abandono de la página. El resultado final es el incremento de consultas a través de otros canales, principalmente la atención telefónica, con coste añadido al que ofrece a una consulta a la web de coste cero para la Administración.

El nuevo Portal de Atención a la Ciudadanía se concibe como un canal digital, complementario a las páginas web corporativas de la Generalitat, que tiene como objetivo ofrecer información a ciudadanos y ciudadanas con el fin de que localicen sus trámites telemáticos de forma sencilla, clara, legible y entendible.

Proyecto 22. Guía de recomendaciones y formación en comunicación clara

La comunicación clara debe alcanzar a todos los documentos y formularios en los que interviene esta dirección general, fundamentalmente los trámites y servicios incluidos en el GUC y la Guía PROP. Por ello, es necesario adaptar el contenido de dichos trámites a la utilización de un lenguaje claro, ya que tienen impacto directo en la interacción entre Administración y ciudadanía, muy necesitada del uso de un lenguaje directo y comprensible para la comunicación telemática con la Administración.

Se trata de garantizar así el derecho de la ciudadanía a saber y a entender la información y las comunicaciones de la Administración, para asegurar que las políticas y servicios públicos llegan a sus destinatarios (la ciudadanía) y estos puedan ejercer sus derechos.

Este proyecto también afectará a grupos de funcionarios de otras consellerias, que interactúan con la Dirección General, facilitando información de trámites y procedimientos.

El proyecto incluye la formación posterior para el personal implicado.

6.3. Más cerca de la innovación. Innovación en atención a la ciudadanía

En los últimos años, recabar información, almacenar y analizar los datos ha sido fundamental en la gestión y la toma de decisiones. El análisis y uso de los datos ha crecido de forma exponencial por la proliferación y uso de aplicaciones informáticas, contenidos web, APP o más recientemente, datos recabados por el internet de las cosas y las redes sociales.

El *Big Data* permite tratar cantidades ingentes de datos y los convierte en información gráfica muy visual (cuadros de mando) que detecta, a simple vista, desviaciones y permite realizar acciones correctivas de forma rápida y eficiente que mejoran la calidad.

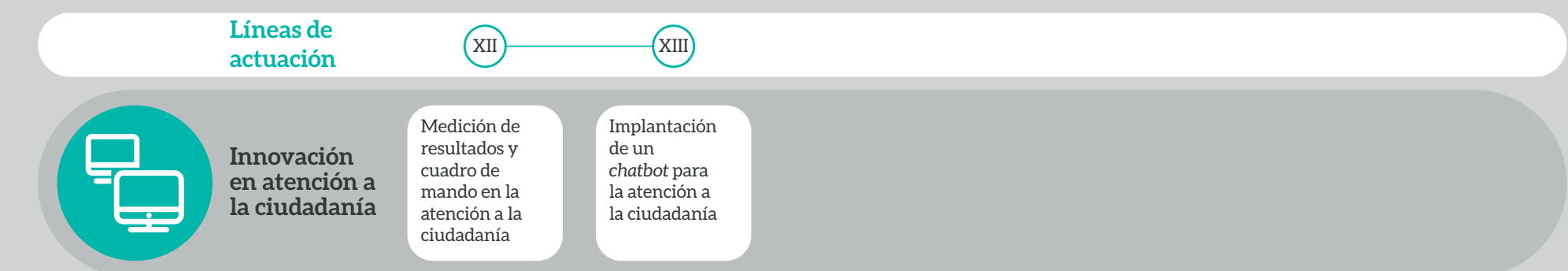
Los sistemas de información para la atención a la ciudadanía susceptibles de ser tratados mediante la técnica del *Big Data* son:

GUC (Gestor Único de Contenidos).

Gestión de esperas y cita previa.

Estadísticas de atención presencial y atención telefónica en las oficinas PROP.

Hasta el momento, el análisis de esta información se limita a la supervisión de listados y gráficos generados por las aplicaciones de gestión. Conscientes de esta carencia, esta dirección general plantea mejorar su eficacia incluyendo en el Plan, proyectos que tienen como pilar fundamental la toma de decisiones basadas en los datos.



6.3. Más cerca de la innovación. Innovación en atención a la ciudadanía

Proyecto 23. Medición de resultados y cuadro de mando en la atención a la ciudadanía

Para valorar si se están alcanzando los objetivos puestos, es necesario medir los resultados para su posterior evaluación. Para ello, la dirección general definirá una estrategia de *Business Intelligence* y crearemos un cuadro de mando que facilite la toma de decisiones.

Solo se puede mejorar aquello que se puede medir. Para saber si una organización alcanza lo que pretende, solo hay un modo de averiguarlo: medir, medir y medir. De este modo, es posible evaluar después. Por ello, uno de los proyectos que forman parte de este Plan es la definición de una estrategia de Business Intelligence y la creación de un cuadro de mando del sistema de atención a la ciudadanía que faciliten la toma de decisiones.

Este cuadro de mando deberá visualizar de forma gráfica los resultados e indicadores obtenidos de las mediciones, constituyendo una herramienta eficaz y ofreciendo información que permitirá disponer y alinear el equipo directivo, las unidades orgánicas de la dirección general, los recursos y los procesos, con las estrategias de la organización.

Proyecto 24. Implantación de un *chatbot* para la atención a la ciudadanía

Desarrollaremos un proyecto de *chatbot* o asistente conversacional de atención a la ciudadanía con el que podremos mejorar la experiencia del ciudadano y a su vez implicará un ahorro de costes y mejora de la eficiencia de las consultas.

En esta dirección general se utilizan varios sistemas de información que almacenan cantidades ingentes de datos. Estos son básicamente:

- GUC/SIA.
- Gestor de Esperas.
- Datos recopilados por el servicio de atención multicanal 012.

Hasta el momento, estos sistemas facilitan información estadística en diferentes formatos y visualizaciones, sin que existan criterios uniformes a la hora de mostrar la información. Esta dispersión provoca esfuerzo extra de lectura, comprensión e interpretación.

Con este proyecto se pretende definir una estrategia de Business Intelligence para la dirección general y, en consecuencia, para la atención a la ciudadanía, que proporcione cuadros de mando homogéneos de las distintas fuentes de datos usadas y facilite la toma de decisiones.

Como ya se ha mencionado en el apartado de atención telefónica y multicanal, la evolución de los Sistemas de Reconocimiento de Voz (IVR) a los que se dota de aprendizaje supervisado mediante técnicas de inteligencia artificial permitirá desarrollar un proyecto de *chatbot* en atención a la ciudadanía.

La disponibilidad de *chatbots* para atender llamadas en sustitución de agentes (personas físicas) implicará un ahorro en costes del servicio y una mejora de la eficiencia, ya que permitirá incorporar el aprendizaje del *chatbot* a la atención de las llamadas efectuadas por ciudadanos y ciudadanas y aportar respuestas mejoradas a las consultas planteadas.

7. Desarrollo normativo

Como se ha expuesto al tratar el DAFO elaborado para este Plan, una de las oportunidades con que contamos es la existencia de un marco normativo de referencia común a través de la Ley 39/2015. Esta ley, que supone una auténtica transformación en el funcionamiento de las Administraciones públicas, establece una regulación básica en la materia que resulta necesario adaptar y desarrollar en la normativa autonómica para contar con un soporte jurídico ajustado y actualizado a las nuevas necesidades de atención a la ciudadanía.

Queremos destacar que está previsto desarrollar el nuevo decreto de atención a la ciudadanía y regulación de las oficinas de asistencia en materia de registro. Dicha normativa sustituirá al Decreto 191/2014; a la Orden 3/2012, de 7 de junio, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, y a la Orden 7/2012, de 27 de septiembre, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, normas ya citadas al hablar del marco normativo vigente. El enfoque será el siguiente:

- Actualizar y mejorar la regulación de los canales de atención a la ciudadanía y los de difusión de la información. En particular, la red de oficinas PROP, su modelo de desarrollo territorial, horario y personal implicado.
- Incorporar nuevas previsiones en materia de funcionamiento de registros por la especial incidencia en este ámbito del registro electrónico, la interconexión de los registros, las oficinas de asistencia en materia de registros y de asistencia en el uso de medios electrónicos.
- Establecer la regulación del repositorio básico de personas, departamentos y trámites de la Generalitat y del repositorio sobre empleo público.
- Precisar cómo deben actuar los departamentos para que los distintos canales de información en general, y el servicio 012 en particular, puedan ofrecer una información de calidad y actualizada.



8. Ejes transversales

En este apartado del Plan abordamos los ejes lo atraviesan y están presentes a lo largo de toda su ejecución. Veamos cuáles son.

8.1. Formación

El presente Plan pretende marcar un antes y un después. Nos enfrentamos a un cambio de paradigma en la concepción de nuestra Administración y por tanto en el modelo de relación y atención entre Administración y ciudadanía. Para ello, es imprescindible la formación que podemos llamar sustantiva, vinculada a la aptitud y consistente en formar en las habilidades y conocimientos técnicos necesarios, para el desempeño de la actividad de presentación del Servicio de Atención a la Ciudadanía. Pero, por otra parte, y no menos importante, también se requiere de la llamada “formación subjetiva”, relacionada con la actitud, necesaria para la implantación de una filosofía de calidad total en toda la red de atención.

Para ello, desde la Dirección General de Transparencia, Atención a la Ciudadanía y Buen Gobierno vamos a impulsar, de forma coordinada con el IVAP, cursos formativos tanto de tipo sustantivo como subjetivo.

Entre los primeros podemos citar el ya existente, dirigido a personal de las oficinas PROP: “Curso de Atención a la Ciudadanía en las nuevas oficinas PROP de asistencia en materia de registro”. También promoveremos el curso online ya disponible, aunque pendiente de una importante revisión, de “Atención a la Ciudadanía” para auxiliares administrativos de servicios centrales, territoriales, centros de educación y oficinas Labora.

A estos cursos se irán uniendo otros a medida que el Plan se vaya ejecutando, según las necesidades que sean requeridas; por ejemplo, aquellos vinculados a proyectos innovadores, como puede ser el curso de reciente impartición “Introducción a la ciencia de los datos” para personal de la dirección general, realizado por la Universidad Politécnica de Valencia.

Respecto a la formación subjetiva, destaca el “Curso de gestión de la calidad total en los servicios públicos para el personal de la dirección general”, incluido en la primera línea de actuación y necesario para el éxito de los proyectos de dicha línea. También, a lo largo de la ejecución del Plan, se irán abordando otras acciones formativas vinculadas a la calidad de los servicios a medida que el mismo avance.

También es muy importante señalar la formación no reglada y que generalmente se imparte en el puesto de trabajo. A destacar en este ámbito el “Manual de acogida para el personal de nueva incorporación a las oficinas PROP”, herramienta formativa imprescindible en continua actualización.

Es importante señalar que, en línea precisamente con la cultura organizativa a impulsar, basada en los valores de la calidad total, los distintos responsables en la dirección general, de servicios, secciones, oficinas, etc., tienen como un valor fundamental la formación del personal a su cargo.

Como ya hemos mencionado en su correspondiente apartado, la formación en comunicación clara debe extenderse tanto al personal de esta dirección general como a los documentalistas y personal de otras consellerías que intervienen en los trámites y servicios de la Guía PROP, entre otros. Las actividades formativas se subdividen en varios tipos:

- 1** Formación para la administración de contenidos del Portal de Atención a la Ciudadanía y usuarios finales.
- 2** Formación en principios de comunicación clara a personal de esta dirección general y a otros interesados que esta determine (documentalistas y servicios de organización de las distintas consellerías y organismos que elaboran los trámites y servicios de la Guía PROP, fundamentalmente).

8.2. Participación ciudadana

Tanto durante el proceso de elaboración de este Plan, como a lo largo de su ejecución, es fundamental conocer la opinión tanto del personal que presta el servicio como de aquellos a que va destinado.

Respecto a los primeros, la participación de todo el personal que atiende los distintos canales de la red de atención a la ciudadanía está garantizada a través de sus responsables –presencial, telefónico y electrónico–, así como de la aportación individual de todos los miembros de la red.

Por otra parte, la valoración y los comentarios y propuestas que la ciudadanía hace del servicio prestado en la red de oficinas PROP y del servicio 012 (voz y chat de texto) son perfectamente conocidos tanto por la relación directa en el momento de la prestación (lo que en gestión de calidad se conoce como el momento de la verdad), como por las encuestas de satisfacción que se realizan anualmente y cuyo resultado se puede consultar en el portal de transparencia de la Generalitat (gvaOberta). Por su parte, desde el servicio 012, además de contar con el estudio de satisfacción anual, también se realiza otra breve encuesta, en caliente, tras cada atención.

Igualmente, hay que señalar como fuente importante de información para la elaboración del nuevo Plan de Atención a la Ciudadanía el sistema de quejas, sugerencias y agradecimientos regulado por el Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

Podemos afirmar, sin lugar a duda, que contamos con suficiente información de la valoración que la ciudadanía hace de nuestro sistema de atención ciudadana, así como de sus necesidades y expectativas. Aun así, hemos querido abrir un proceso participativo específico para la elaboración de este nuevo Plan, cuyas fases han sido las siguientes:

Primera fase:

- 1 La publicación del resumen de los contenidos del plan, en gvaOberta**
Ha consistido en la presentación de propuestas y sugerencias al plan por parte de la ciudadanía, por un período de 15 días. Tras este período, se publicó en gvaOberta un informe sobre las mismas, para a continuación publicar un primer borrador del Plan.
- 2 Aportaciones o sugerencias al texto de borrador del Plan**
La ciudadanía, durante 15 días, ha podido presentar aportaciones o sugerencias al texto de borrador del Plan. Finalizado este período se publicó un informe sobre las mismas.

Segunda fase:

Seguimiento de la ejecución del Plan respecto a la consecución de los objetivos y de las posibles incidencias que puedan presentarse, a través de mecanismos como encuestas y buzón de atención a la ciudadanía.

8.3. Transparencia

Uno de los ejes vertebradores de este Plan es el ejercicio del principio de transparencia y el derecho de libre acceso a la información pública, entendido como el derecho de la ciudadanía a recibir una información adecuada y veraz sobre la actividad pública, garantizando la libertad de todas las personas a formar sus opiniones y tomar decisiones basadas en esa información. En este sentido, tanto el propio Plan como su evaluación estarán disponibles en el portal de transparencia de la Generalitat: gvaOberta.

También se publicará, en gvaOberta, toda la información estadística del sistema de atención a la ciudadanía, los resultados de las encuestas de satisfacción de los servicios prestados, y todos aquellos datos que puedan ser interesantes para la ciudadanía o potenciales reutilizadores.

8.4. Control y evaluación

La Dirección General de Transparencia, Atención a la Ciudadanía y Buen Gobierno realizará el seguimiento de la ejecución del Plan durante su vigencia, junto con el personal técnico responsable en sus distintas áreas. Se mantendrá informada a la dirección de la conselleria del grado de consecución de objetivos y de las posibles incidencias que puedan presentarse en el despliegue de los proyectos del Plan, con el fin de que se adopten las medidas oportunas para solucionarlas o reprogramar actuaciones si se considerara necesario.

Además, al finalizar la vigencia del Plan, se realizará una evaluación del grado de eficiencia y eficacia alcanzado por el mismo, tratando de verificar si los resultados obtenidos se ajustan a los objetivos programados. El resultado de dicha evaluación se publicará, como mínimo, en el Portal de Transparencia de la Generalitat GVA Oberta.

El seguimiento de la ejecución del Plan se realizará mediante la herramienta informática MIDENET, que permitirá la gestión y seguimiento de los indicadores, proyectos y el grado de cumplimiento en su ejecución.

9. Recursos previstos, aprobación y comunicación

La Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática, a través de su Dirección General de Transparencia, Atención a la Ciudadanía y Buen Gobierno, es quien asume el liderazgo, impulso, dirección y coordinación del Plan. No obstante, hay que tener en cuenta que los principios que inspiran las actuaciones en materia de atención a la ciudadanía son inherentes y consustanciales al propio funcionamiento corporativo de la Generalitat, ya que la atención a la ciudadanía es una función horizontal que afecta a los trámites, servicios e información administrativa de todas las consellerias de la Generalitat.

Por ello, el logro de los proyectos que en estas áreas se presentan en el Plan, tiene como premisas la colaboración, la coordinación y la alineación de los diferentes departamentos con los principios inspiradores de este.

En definitiva, la Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática, la dirección general citada, así como la subdirección general en materia de atención a la ciudadanía actuarán como elemento coordinador, dinamizador y cohesionador, pero se requiere el esfuerzo conjunto, la suma de voluntades y la implicación y compromiso de todos los agentes para conseguir el objetivo común y último del Plan, que es orientar y acercar los trámites de la Generalitat como Administración pública a la ciudadanía desde criterios de excelencia y mejora continua. Numerosos proyectos que integran el Plan son partes de un conjunto de acciones que deben ser desplegadas de forma paralela o consecutiva desde distintos departamentos, con la debida cooperación y coordinación, como puede ser la dirección general con competencias en tecnologías de la información y las comunicaciones o la dirección general competente en materia de función pública.

El Plan se ha aprobado por Resolución de la persona titular de la conselleria en el ejercicio de las funciones que le confiere la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, del Consell, en relación con las competencias atribuidas a la conselleria y recogidas en el Decreto 5/2019, de 16 de junio, del president de la Generalitat, por el que se determinan el número y la denominación de las consellerias, y sus atribuciones.

Como acción esencial para el inicio de la ejecución del Plan, se promoverá su máxima difusión, compartiendo su contenido, objetivos e indicadores desde una adecuada comunicación y gestión del cambio y, por consiguiente, haciendo partícipe a toda la organización de las acciones a emprender, y a la ciudadanía respecto a las oportunidades que le brindan los proyectos incluidos en él. A estos efectos, se establecen los siguientes ámbitos y medios de difusión y comunicación:

Ámbito interno:

- Inserción en el Portal Funciona de la Generalitat.
- Comunicación a todas las subsecretarías de las diferentes consellerias.

Ámbito externo:

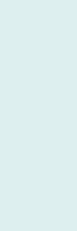
- Publicación en el DOGV.
- Inserción en el Portal Corporativo de la Generalitat, en la página web de la Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática, y en el Portal de Transparencia GVA Oberta.
- A medida que los proyectos se vayan ejecutando y aparezcan nuevos servicios o se mejoren los ya existentes, estas novedades se comunicarán a la ciudadanía mediante las oportunas notas de prensa, así como a través de los propios canales de atención a la ciudadanía existentes.
- - Se elaborarán los materiales de difusión del Plan y su contenido que se consideren necesarios, tanto para la ciudadanía como para el personal y los soportes informativos de las oficinas PROP.

Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto
01

Definición de la misión, visión y valores

Nombre del proyecto	Definición de la misión, visión y valores	
Código	6.1. PR 01	
Línea	6.1. Más cerca de la excelencia, implantación de un modelo de excelencia	
Sublínea		
Descripción	Estableceremos cómo queremos que sea nuestra cultura corporativa definiendo la misión, visión y valores de la organización, donde participarán los grupos de interés relacionados con la actividad de la atención a la ciudadanía	
Participantes Externos		
Contratación Externa S/N	N	
Objetivo 1.1	Descripción	Cultura corporativa definida
	Responsable	Servicio de Sistemas de Información de Atención a la Ciudadanía y Mejora Continua
	Indicadores	Cultura corporativa definida y aprobada (S/N)
	Valor óptimo (a alcanzar)	"S"
	Fecha inicio	Enero 2021
	Duración	4 meses



Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto
02

Formación en gestión de la calidad total en los servicios públicos

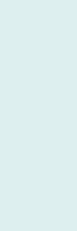
Nombre del proyecto	Formación en gestión de la calidad total en los servicios públicos	
Código	6.1. PR 02	
Línea	6.1. Más cerca de la excelencia, implantación de un modelo de excelencia	
Sublínea		
Descripción	Formaremos a la dirección general con cursos donde se les dote de conocimientos esenciales para el impulso y la ejecución de los proyectos bajo esta línea estratégica. Construyendo una cultura basada en la mejora continua y en la plena satisfacción de la ciudadanía	
Participantes Externos	IVAP / Contratación externa	
Contratación Externa S/N		
Objetivo 2.1	Descripción	Un curso en materia de mejora de la calidad de los servicios al año
	Responsable	Servicio de Sistemas de Información de Atención a la Ciudadanía y Mejora Continua
	Indicadores	Cursos impartidos al año
	Valor óptimo (a alcanzar)	1
	Fecha inicio	Septiembre 2021
	Duración	2 meses

Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto
03

Impulso de un sistema de gestión por procesos

Nombre del proyecto		Impulso de un sistema de gestión por procesos
Código	6.1. PR 03	
Línea	6.1. Más cerca de la excelencia, implantación de un modelo de excelencia	
Sublínea		
Descripción	Una vez definida la cultura corporativa llevaremos a cabo un sistema de gestión de la organización por procesos. Se definirán y diseñarán los procesos y se les asignará una persona responsable a cada proceso. Posteriormente, se llevará a cabo un seguimiento que permita controlar y evaluar su funcionamiento	
Participantes Externos		
Contratación Externa S/N		
Objetivo 3.1	Descripción	Identificación, definición y clasificación de procesos. Mapa de procesos
	Responsable	Servicio de Sistemas de Información de Atención a la Ciudadanía y Mejora Continua
	Indicadores	Procesos detectados, clasificados y mapa de procesos diseñado (S/N)
	Valor óptimo (a alcanzar)	"S"
	Fecha inicio	Enero 2022
	Duración	2 meses



Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto
03

Impulso de un sistema de gestión por procesos

Nombre del proyecto	Impulso de un sistema de gestión por procesos	
Código	6.1. PR 03	
Línea	6.1. Más cerca de la excelencia, implantación de un modelo de excelencia	
Sublínea		
Descripción	Una vez definida la cultura corporativa llevaremos a cabo un sistema de gestión de la organización por procesos. Se definirán y diseñarán los procesos y se les asignará una persona responsable a cada proceso. Posteriormente, se llevará a cabo un seguimiento que permita controlar y evaluar su funcionamiento	
Participantes Externos		
Contratación Externa S/N		
Objetivo 3.2	Descripción	Diseño de los procesos clave
	Responsable	Servicio de Sistemas de Información de Atención a la Ciudadanía y Mejora Continua
	Indicadores	Procesos clave diseñados (S/N)
	Valor óptimo (a alcanzar)	"S"
	Fecha inicio	Marzo 2022
	Duración	4 meses

Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto
04

Estudio de satisfacción de los usuarios

Nombre del proyecto	Estudio de satisfacción de los usuarios	
Código	6.1. PR 04	
Línea	6.1. Más cerca de la excelencia, implantación de un modelo de excelencia	
Sublínea		
Descripción	Es importante seguir evaluando el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios que presta la organización. Mediante esta evaluación se detectarán posibles mejoras que puedan llevarse a cabo	
Participantes Externos		
Contratación Externa S/N	S	
Objetivo 4.1	Descripción	Realizar una encuesta anual para evaluar el grado satisfacción de la ciudadanía con el servicio prestado en las oficinas PROP y en el servicio 012
	Responsable	Servicio de Sistemas de Información de Atención a la Ciudadanía y Mejora Continua
	Indicadores	Número de encuestas realizadas
	Valor óptimo (a alcanzar)	4
	Fecha inicio	Septiembre 2020
	Duración	4 meses

Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto
04

Estudio de satisfacción de los usuarios

Nombre del proyecto	Estudio de satisfacción de los usuarios	
Código	6.1. PR 04	
Línea	6.1. Más cerca de la excelencia, implantación de un modelo de excelencia	
Sublínea		
Descripción	Es importante seguir evaluando el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios que presta la organización. Mediante esta evaluación se detectarán posibles mejoras que puedan llevarse a cabo	
Participantes Externos		
Contratación Externa S/N	S	
Objetivo 4.2	Descripción	Realizar una encuesta anual para evaluar el grado satisfacción de la ciudadanía con el servicio prestado en las oficinas PROP y en el servicio 012
	Responsable	Servicio de Sistemas de Información de Atención a la Ciudadanía y Mejora Continua
	Indicadores	Número de encuestas realizadas
	Valor óptimo (a alcanzar)	4
	Fecha inicio	Septiembre 2021
	Duración	4 meses

Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto
04

Estudio de satisfacción de los usuarios

Nombre del proyecto	Estudio de satisfacción de los usuarios	
Código	6.1. PR 04	
Línea	6.1. Más cerca de la excelencia, implantación de un modelo de excelencia	
Sublínea		
Descripción	Es importante seguir evaluando el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios que presta la organización. Mediante esta evaluación se detectarán posibles mejoras que puedan llevarse a cabo	
Participantes Externos		
Contratación Externa S/N	"S"	
Objetivo 4.3	Descripción	Realizar una encuesta anual para evaluar el grado satisfacción de la ciudadanía con el servicio prestado en las oficinas PROP y en el servicio 012
	Responsable	Servicio de Sistemas de Información de Atención a la Ciudadanía y Mejora Continua
	Indicadores	Número de encuestas realizadas
	Valor óptimo (a alcanzar)	4
	Fecha inicio	Septiembre 2022
	Duración	4 meses

Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto
04

Estudio de satisfacción de los usuarios

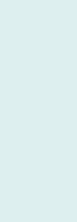
Nombre del proyecto	Estudio de satisfacción de los usuarios	
Código	6.1. PR 04	
Línea	6.1. Más cerca de la excelencia, implantación de un modelo de excelencia	
Sublínea		
Descripción	Es importante seguir evaluando el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios que presta la organización. Mediante esta evaluación se detectarán posibles mejoras que puedan llevarse a cabo	
Participantes Externos		
Contratación Externa S/N		
Objetivo 4.4	Descripción	Realizar una encuesta anual para evaluar el grado satisfacción de la ciudadanía con el servicio prestado en las oficinas PROP y en el servicio 012
	Responsable	Servicio de Sistemas de Información de Atención a la Ciudadanía y Mejora Continua
	Indicadores	Número de encuestas realizadas
	Valor óptimo (a alcanzar)	4
	Fecha inicio	Septiembre 2023
	Duración	4 meses

Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto
05

Implementación de un sistema de mejora continua

Nombre del proyecto	Implementación de un sistema de mejora continua	
Código	6.1. PR 05	
Línea	6.1. Más cerca de la excelencia, implantación de un modelo de excelencia	
Sublínea		
Descripción	Se realizarán autoevaluaciones periódicas de calidad para mejorar continuamente y ser una organización que aspira a la excelencia, seguidas de los correspondientes programas de mejora a través de una rigurosa metodología	
Participantes Externos	Inspección General de Servicios (apoyo)	
Contratación Externa S/N		
Objetivo 5.1	Descripción	Realización de 2 autoevaluaciones de calidad
	Responsable	Servicio de Sistemas de Información de Atención a la Ciudadanía y Mejora Continua
	Indicadores	Número autoevaluaciones realizadas
	Valor óptimo (a alcanzar)	2
	Fecha inicio	Septiembre 2021
	Duración	A lo largo del Plan

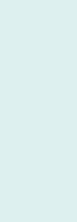


Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto
05

Implementación de un sistema de mejora continua

Nombre del proyecto		Implementación de un sistema de mejora continua
Código	6.1. PR 05	
Línea	6.1. Más cerca de la excelencia, implantación de un modelo de excelencia	
Sublínea		
Descripción	Se realizarán autoevaluaciones periódicas de calidad para mejorar continuamente y ser una organización que aspira a la excelencia, seguidas de los correspondientes programas de mejora a través de una rigurosa metodología	
Participantes Externos	Inspección General de Servicios (apoyo)	
Contratación Externa S/N		
Objetivo 5.2	Descripción	Diseño de un programa de mejora tras la primera autoevaluación
	Responsable	Servicio de Sistemas de Información de Atención a la Ciudadanía y Mejora Continua
	Indicadores	Programa diseñado (S/N)
	Valor óptimo (a alcanzar)	"S"
	Fecha inicio	Enero 2022
	Duración	1 mes

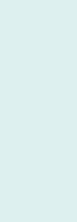


Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto
05

Implementación de un sistema de mejora continua

Nombre del proyecto		Implementación de un sistema de mejora continua	
Código	6.1. PR 05		
Línea	6.1. Más cerca de la excelencia, implantación de un modelo de excelencia		
Sublínea			
Descripción	Se realizarán autoevaluaciones periódicas de calidad para mejorar continuamente y ser una organización que aspira a la excelencia, seguidas de los correspondientes programas de mejora a través de una rigurosa metodología		
Participantes Externos	Inspección General de Servicios (apoyo)		
Contratación Externa S/N			
Objetivo 5.3	Descripción	Ejecutar el programa de mejora	
	Responsable	Servicio de Sistemas de Información de Atención a la Ciudadanía y Mejora Continua	
	Indicadores	Programa de mejora ejecutado	
	Valor óptimo (a alcanzar)	"S"	
	Fecha inicio	Marzo 2022	
	Duración	11 meses	



Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto
06

Obtención de la acreditación de calidad para el sistema de atención a la ciudadanía

Nombre del proyecto		Obtención de la acreditación de calidad para el sistema de atención a la ciudadanía
Código	6.1. PR 06	
Línea	6.1. Más cerca de la excelencia, implantación de un modelo de excelencia	
Sublínea		
Descripción	Presentaremos la solicitud para la certificación de calidad de sistemas de atención a la ciudadanía y la obtención del oportuno reconocimiento	
Participantes Externos	Inspección General de Servicios. (Este proyecto está condicionado a que el órgano competente en calidad en la Generalitat implante el citado sistema de certificación previsto)	
Contratación Externa S/N		
Objetivo 6.1	Descripción	Obtener el certificado de calidad de la Generalitat para el sistema de atención a la ciudadanía
	Responsable	Servicio de Sistemas de Información de Atención a la Ciudadanía y Mejora Continua
	Indicadores	Certificación obtenida (S/N)
	Valor óptimo (a alcanzar)	"S"
	Fecha inicio	Marzo de 2023
	Duración	6 meses



Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto
07

Nuevo Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía

Nombre del proyecto	Nuevo Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía	
Código	6.2.1. PR 07	
Línea	6.2. Definición e implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía	
Sublínea	6.2.1 Sistemas de Información para la atención a la ciudadanía (SIAC)	
Descripción	Desarrollo de un nuevo sistema de información de atención a la ciudadanía que adapte las necesidades de los distintos canales de atención a la ciudadanía en la Generalitat a los nuevos requisitos tecnológicos. Se gestionará la información de manera más estructurada, permitiendo relacionarse con otros sistemas de la Generalitat, logrando así la plena integración en la nueva Administración electrónica	
Participantes Externos	DGTIC, IVAP	
Contratación Externa S/N	S (DGTIC)	
Objetivo 7.1	Descripción	Validación del sistema implementado
	Responsable	Servicio de Sistemas de Información de Atención a la Ciudadanía y Mejora Continua
	Indicadores	Sistema validado (S/N)
	Valor óptimo (a alcanzar)	"S"
	Fecha inicio	Febrero 2021
	Duración	3 meses

Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto
07

Nuevo Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía

Nombre del proyecto	Nuevo Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía	
Código	6.2.1. PR 07	
Línea	6.2. Definición e implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía	
Sublínea	6.2.1 Sistemas de Información para la atención a la ciudadanía (SIAC)	
Descripción	Desarrollo de un nuevo sistema de información de atención a la ciudadanía que adapte las necesidades de los distintos canales de atención a la ciudadanía en la Generalitat a los nuevos requisitos tecnológicos. Se gestionará la información de manera más estructurada, permitiendo relacionarse con otros sistemas de la Generalitat, logrando así la plena integración en la nueva Administración electrónica	
Participantes Externos	DGTIC, IVAP	
Contratación Externa S/N	"S" (DGTIC)	
Objetivo 7.2	Descripción	Implantación del sistema
	Responsable	Servicio de Sistemas de Información de Atención a la Ciudadanía y Mejora Continua
	Indicadores	Sistema en producción (S/N)
	Valor óptimo (a alcanzar)	"S"
	Fecha inicio	Abril 2021
	Duración	1 mes



Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto
07

Nuevo Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía

Nombre del proyecto	Nuevo Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía	
Código	6.2.1. PR 07	
Línea	6.2. Definición e implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía	
Sublínea	6.2.1 Sistemas de Información para la atención a la ciudadanía (SIAC)	
Descripción	Desarrollo de un nuevo sistema de información de atención a la ciudadanía que adapte las necesidades de los distintos canales de atención a la ciudadanía en la Generalitat a los nuevos requisitos tecnológicos. Se gestionará la información de manera más estructurada, permitiendo relacionarse con otros sistemas de la Generalitat, logrando así la plena integración en la nueva Administración electrónica	
Participantes Externos	DGTIC, IVAP	
Contratación Externa S/N	"S" (DGTIC)	
Objetivo 7.3	Descripción	Presentación y comunicación del SIAC
	Responsable	Servicio de Sistemas de Información de Atención a la Ciudadanía y Mejora Continua
	Indicadores	Plan de comunicación finalizado (S/N)
	Valor óptimo (a alcanzar)	"S"
	Fecha inicio	Abril 2021
	Duración	1 mes

Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto
07

Nuevo Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía

Nombre del proyecto	Nuevo Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía	
Código	6.2.1. PR 07	
Línea	6.2. Definición e implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía	
Sublínea	6.2.1 Sistemas de Información para la atención a la ciudadanía (SIAC)	
Descripción	Desarrollo de un nuevo sistema de información de atención a la ciudadanía que adapte las necesidades de los distintos canales de atención a la ciudadanía en la Generalitat a los nuevos requisitos tecnológicos. Se gestionará la información de manera más estructurada, permitiendo relacionarse con otros sistemas de la Generalitat, logrando así la plena integración en la nueva Administración electrónica	
Participantes Externos	DGTIC, IVAP	
Contratación Externa S/N	"S" (DGTIC)	
Objetivo 7.4	Descripción	Formación del personal usuario en el nuevo Sistema de información
	Responsable	Servicio de Sistemas de Información de Atención a la Ciudadanía y Mejora Continua
	Indicadores	Número de personas usuarias formadas en la nueva aplicación SIAC.
	Valor óptimo (a alcanzar)	100 % del personal
	Fecha inicio	Mayo 2021
	Duración	4 meses

Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto
08

Principio de productividad en información a la ciudadanía

Nombre del proyecto		Principio de productividad en información a la ciudadanía	
Código	6.2.1. PR 08		
Línea	6.2. Definición e implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía		
Sublínea	6.2.1 Sistemas de Información para la atención a la ciudadanía		
Descripción	Se informará en todo momento a la ciudadanía de todas las novedades que se produzcan, dónde se analizarán todos los canales disponibles y cuáles serán los más adecuados para cada tipología		
Participantes Externos			
Contratación Externa S/N			
Objetivo 8.1	Descripción	Diseño de las mejoras en el contenido y alcance del nuevo boletín proactivo de novedades	
	Responsable	Servicio de Sistemas de Información de Atención a la Ciudadanía y Mejora Continua	
	Indicadores	Diseño finalizado (S/N)	
	Valor óptimo (a alcanzar)	"S"	
	Fecha inicio	Octubre 2020	
	Duración	2 meses	

Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto
08

Principio de productividad en información a la ciudadanía

Nombre del proyecto		Principio de productividad en información a la ciudadanía	
Código	6.2.1. PR 08		
Línea	6.2. Definición e implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía		
Sublínea	6.2.1 Sistemas de Información para la atención a la ciudadanía		
Descripción	Se informará en todo momento a la ciudadanía de todas las novedades que se produzcan, dónde se analizarán todos los canales disponibles y cuáles serán los más adecuados para cada tipología		
Participantes Externos			
Contratación Externa S/N			
Objetivo 8.2	Descripción	Implantación del nuevo boletín proactivo de novedades	
	Responsable	Servicio de Sistemas de Información de Atención a la Ciudadanía y Mejora Continua	
	Indicadores	Nuevo boletín implantado (S/N)	
	Valor óptimo (a alcanzar)	"S"	
	Fecha inicio	Abril 2021	
	Duración	1 mes	

Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto
09

Transforma PROP: Hacia las oficinas PROP AMR (Asistencia en Materia de Registro)

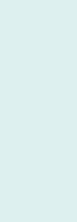
Nombre del proyecto		Transforma PROP: Hacia las oficinas PROP AMR (Asistencia en Materia de Registro)
Código	6.2.2. PR 09	
Línea	6.2. Definición e implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía	
Sublínea	6.2.2. Canal presencial: red de oficinas PROP	
Descripción	El objetivo de este proyecto consiste en transformar la atención presencial de las oficinas PROP a oficinas PROP AMR (de asistencia en materia de registro) desarrollando las nuevas funciones previstas en la Ley 39/2015. Proyecto condicionado a la entrada en vigor de la norma regulatoria	
Participantes Externos	Dirección General de Tecnologías de la Información y la Comunicación (DGTIC) Dirección General de la Función Pública	
Contratación Externa S/N	N	
Objetivo 9.1	Descripción	Expedición de copias auténticas electrónicas por los funcionarios habilitados en las oficinas PROP
	Responsable	Servicio de Atención a la Ciudadanía
	Indicadores	Realizada la expedición de copias auténticas por funcionarios habilitados en oficinas PROP. Valor S/N
	Valor óptimo (a alcanzar)	"S" a los 6 meses desde la puesta en marcha del registro de funcionarios habilitados
	Fecha inicio	Septiembre 2021
	Duración	6 meses.

Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto
09

Transforma PROP: Hacia las oficinas PROP AMR (Asistencia en Materia de Registro)

Nombre del proyecto		Transforma PROP: Hacia las oficinas PROP AMR (Asistencia en Materia de Registro)
Código	6.2.2. PR 09	
Línea	6.2. Definición e implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía	
Sublínea	6.2.2. Canal presencial: red de oficinas PROP	
Descripción	El objetivo de este proyecto consiste en transformar la atención presencial de las oficinas PROP a oficinas PROP AMR (de asistencia en materia de registro) desarrollando las nuevas funciones previstas en la Ley 39/2015. Proyecto condicionado a la entrada en vigor de la norma regulatoria	
Participantes Externos	Dirección General de Tecnologías de la Información y la Comunicación (DGTIC) Dirección General de la Función Pública	
Contratación Externa S/N	N	
Objetivo 9.2	Descripción	Asistencia al interesado en la identificación o firma electrónica y la presentación de solicitudes correspondientes a un procedimiento
	Responsable	Servicio de Atención a la Ciudadanía
	Indicadores	Realizada la asistencia al interesado en la identificación o firma electrónica y la presentación de solicitudes correspondientes a un procedimiento. Valor S/N
	Valor óptimo (a alcanzar)	"S" a los 6 meses desde la puesta en marcha del registro de funcionarios habilitados
	Fecha inicio	Septiembre 2021
	Duración	6 meses.

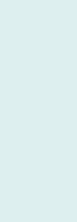


Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto
09

Transforma PROP: Hacia las oficinas PROP AMR (Asistencia en Materia de Registro)

Nombre del proyecto		Transforma PROP: Hacia las oficinas PROP AMR (Asistencia en Materia de Registro)
Código	6.2.2. PR 09	
Línea	6.2. Definición e implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía	
Sublínea	6.2.2. Canal presencial: red de oficinas PROP	
Descripción	El objetivo de este proyecto consiste en transformar la atención presencial de las oficinas PROP a oficinas PROP AMR (de asistencia en materia de registro) desarrollando las nuevas funciones previstas en la Ley 39/2015. Proyecto condicionado a la entrada en vigor de la norma regulatoria	
Participantes Externos	Dirección General de Tecnologías de la Información y la Comunicación (DGTIC). Dirección General de la Función Pública	
Contratación Externa S/N	N	
Objetivo 9.3	Descripción	Práctica de notificaciones cuando el interesado o su representante comparezcan de forma espontánea en la oficina y soliciten la comunicación o notificación personal en ese momento
	Responsable	Servicio de Atención a la Ciudadanía
	Indicadores	Realizada la práctica de notificaciones cuando el interesado o su representante comparezcan de forma espontánea en la oficina y soliciten la comunicación o notificación personal en ese momento. Valor S/N
	Valor óptimo (a alcanzar)	"S" a los 6 meses desde la puesta en marcha del registro de funcionarios habilitados
	Fecha inicio	Septiembre 2021
	Duración	6 meses.

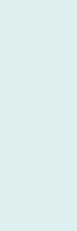


Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto
09

Transforma PROP: Hacia las oficinas PROP AMR (Asistencia en Materia de Registro)

Nombre del proyecto		Transforma PROP: Hacia las oficinas PROP AMR (Asistencia en Materia de Registro)
Código	6.2.2. PR 09	
Línea	6.2. Definición e implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía	
Sublínea	6.2.2. Canal presencial: red de oficinas PROP	
Descripción	El objetivo de este proyecto consiste en transformar la atención presencial de las oficinas PROP a oficinas PROP AMR (de asistencia en materia de registro) desarrollando las nuevas funciones previstas en la Ley 39/2015. Proyecto condicionado a la entrada en vigor de la norma regulatoria	
Participantes Externos	Dirección General de Tecnologías de la Información y la Comunicación (DGTIC). Dirección General de la Función Pública	
Contratación Externa S/N	N	
Objetivo 9.4	Descripción	mediante comparecencia personal en la oficina
	Responsable	Servicio de Atención a la Ciudadanía
	Indicadores	Realizada la función de otorgamiento de apoderamiento mediante comparecencia personal en la oficina. Valor S/N
	Valor óptimo (a alcanzar)	"S"
	Fecha inicio	Septiembre 2021
	Duración	6 meses.



Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto
10

Vertebra PROP: Nuevo modelo de oficinas PROP

Nombre del proyecto		Vertebra PROP: Nuevo modelo de oficinas PROP
Código	6.2.2. PR 10	
Línea	6.2. Definición e implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía	
Sublínea	6.2.2. Canal presencial: red de oficinas PROP	
Descripción	Las oficinas PROP se han construido como un referente en la atención a la ciudadanía, altamente valorado por los valencianos y valencianas. Por ello, se revisará la organización territorial para elaborar un mapa adaptado a las funciones especificadas en la Ley 39/2015, las necesidades de la población y las herramientas tecnológicas, y se establecerá una hoja de ruta para la apertura o reubicación de nuevas oficinas	
Participantes Externos	Ayuntamientos.	
Contratación Externa S/N	N	
Objetivo 10.1	Descripción	Elaboración del nuevo mapa de oficinas PROP, conforme con los criterios establecidos en la formulación del proyecto, que incluya la hoja de ruta para la apertura o reubicación de las nuevas oficinas incluidas en dicho mapa
	Responsable	Servicio de Atención a la Ciudadanía
	Indicadores	Elaboración y aprobación por la Dirección General
	Valor óptimo (a alcanzar)	Mapa elaborado y aprobado
	Fecha inicio	Febrero 2021
	Duración	12 meses

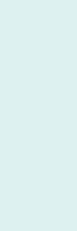
Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto

11

Informa PROP: Más información para la ciudadanía en las oficinas PROP

Nombre del proyecto		Informa PROP: Más información para la ciudadanía en las oficinas PROP
Código	6.2.2. PR 11	
Línea	6.2. Definición e implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía	
Sublínea	6.2.2. Canal presencial: red de oficinas PROP	
Descripción	Mejoraremos la información general en el canal mediante el acceso de informadores de oficinas PROP a las aplicaciones de gestión de los expedientes en curso de los ciudadanos y ciudadanas. Gracias a este acceso directo, los informadores tendrán a disposición en todo momento información actualizada y evitarán nuevas consultas a otros departamentos de la Generalitat	
Participantes Externos	Dirección General de Tecnologías de la Información y la Comunicación (DGTIC)	
Contratación Externa S/N	S	
Objetivo 11.1	Descripción	Acceso de los informadores de las oficinas PROP desde sus equipos a las aplicaciones de gestión de expedientes de mayor consulta
	Responsable	Servicio de Atención a la Ciudadanía
	Indicadores	Acceso efectivo a las aplicaciones que disponen de la información sobre gestión de expedientes
	Valor óptimo (a alcanzar)	Acceso a las 3 consultas más demandadas, que incluya al menos 1 consulta sobre expedientes de discapacidad y dependencia
	Fecha inicio	Octubre 2020
	Duración	14 meses



Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto 12

Digitaliza PROP: Digitalización de la documentación en las oficinas PROP

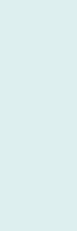
Nombre del proyecto		Digitaliza PROP: Digitalización de la documentación en las oficinas PROP
Código	6.2.2. PR 12	
Línea	6.2. Definición e implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía	
Sublínea	6.2.2. Canal presencial: red de oficinas PROP	
Descripción	Se instalará en todas las oficinas PROP la nueva versión de la aplicación de registro MASTIN de la GVA, que incluye el módulo para la digitalización (módulo WebScan)	
Participantes Externos	Dirección General de Tecnologías de la Información y la Comunicación (DGTIC)	
Contratación Externa S/N	N	
Objetivo 12.1	Descripción	Instalación efectiva del hardware y software necesarios para la digitalización de la documentación presentada en todas las oficinas PROP con función de registro de entrada
	Responsable	Servicio de Atención a la Ciudadanía
	Indicadores	Las oficinas disponen de registro de entrada completamente digitalizado
	Valor óptimo (a alcanzar)	100% de oficinas digitalizada
	Fecha inicio	Enero 2020
	Duración	12 meses

Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto
13

Cita PROP: Automatización en gestión de esperas y cita previa

Nombre del proyecto		Cita PROP: Automatización en gestión de esperas y cita previa
Código	6.2.2. PR 13	
Línea	6.2. Definición e implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía	
Sublínea	6.2.2. Canal presencial: red de oficinas PROP	
Descripción	Los sistemas de gestión de esperas y cita previa se ampliarán al resto de oficinas PROP mixtas no incluidas en la Red Corporativa	
Participantes Externos	Dirección General de Tecnologías de la Información y la Comunicación (DGTIC)	
Contratación Externa S/N	S (a través de la DGTIC)	
Objetivo 13.1	Descripción	La implantación de los sistemas de gestión de esperas y cita previa, ya disponible en todas las oficinas PROP propias con conexión a la Red Corporativa de la GVA, se extenderá al resto de oficinas PROP mixtas no incluidas en la Red Corporativa
	Responsable	Servicio de Atención a la Ciudadanía
	Indicadores	N.º de oficinas mixtas con Gestor de Esperas instalado
	Valor óptimo (a alcanzar)	Todas (100%)
	Fecha inicio	Febrero 2020
	Duración	8 meses



Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto

14

Agiliza PROP: Reducción de los tiempos de espera

Nombre del proyecto		Agiliza PROP: Reducción de los tiempos de espera
Código	6.2.2. PR 14	
Línea	6.2. Definición e implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía	
Sublínea	6.2.2. Canal presencial: red de oficinas PROP	
Descripción	Potenciaremos la cita previa obligatoria como medio principal para atender a la ciudadanía y habilitaremos la posibilidad de la atención presencial sin cita previa y en situaciones concretas a través de un mecanismo (la cita exprés), que garantice la atención a la ciudadanía que así lo solicite por necesidades diversas, pero de forma equitativa y sin penalizar el procedimiento habitual de atención presencial basado en la cita previa	
Participantes Externos		
Contratación Externa S/N	S (a través de la DGTIC)	
Objetivo 14.1	Descripción	Definición e implementación de la cita exprés como complementaria a la cita previa obligatoria
	Responsable	Servicio de Atención a la Ciudadanía
	Indicadores	Cita exprés implantada
	Valor óptimo (a alcanzar)	Una vez finalizado el periodo de cita previa obligatoria, la cita exprés atenderá un máximo del 20% en cada oficina.
	Fecha inicio	Septiembre 2020
	Duración	6 meses desde que se derogue la obligación de cita previa obligatoria, según la normativa en vigor

Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto

14

Agiliza PROP: Reducción de los tiempos de espera

Nombre del proyecto		Agiliza PROP: Reducción de los tiempos de espera
Código	6.2.2. PR 14	
Línea	6.2. Definición e implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía	
Sublínea	6.2.2. Canal presencial: red de oficinas PROP	
Descripción	Potenciaremos la cita previa obligatoria como medio principal para atender a la ciudadanía y habilitaremos la posibilidad de la atención presencial sin cita previa y en situaciones concretas a través de un mecanismo (la Cita Exprés), que garantice la atención a la ciudadanía que así lo solicite por necesidades diversas, pero de forma equitativa y sin penalizar el procedimiento habitual de atención presencial basado en la cita previa	
Participantes Externos		
Contratación Externa S/N	S (a través de la DGTIC)	
Objetivo 14.2	Descripción	Los tiempos de espera medios son inferiores a 10 minutos
	Responsable	Servicio de Atención a la Ciudadanía
	Indicadores	Los tiempos medios de espera en el cómputo global de los servicios atendidos por el personal de las oficinas es inferior a 10 minutos
	Valor óptimo (a alcanzar)	Tiempo medio de espera global inferior a 10 minutos
	Fecha inicio	Septiembre 2020
	Duración	6 meses

Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto
15

Localiza PROP: Mejora de la señalética en oficinas PROP

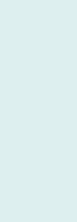
Nombre del proyecto		Localiza PROP: Mejora de la señalética en oficinas PROP
Código	6.2.2. PR 15	
Línea	6.2. Definición e implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía	
Sublínea	6.2.2. Canal presencial: red de oficinas PROP	
Descripción	Se revisará y mejorará la señalización, cartelería e infografía de las oficinas PROP, de manera que permita a la ciudadanía disponer de elementos bilingües, bien ubicados, en buen estado y con indicaciones claras y concisas	
Participantes Externos	Empresas del sector de la señalética y rotulación	
Contratación Externa S/N	S	
Objetivo 15.1	Descripción	La señalética de las oficinas debe ser bilingüe (castellano/ valenciano), excepto la que afecta a la denominación oficial. El objetivo propone conseguir que toda la señalética (excepto la oficial) sea bilingüe
	Responsable	Servicio de Atención a la Ciudadanía
	Indicadores	Señalética bilingüe en todas las oficinas
	Valor óptimo (a alcanzar)	Conseguir el 100% de los elementos de información y señalética bilingües, excepto los que afectan a la denominación oficial
	Fecha inicio	Febrero 2021
	Duración	12 meses.

Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto
15

Localiza PROP: Mejora de la señalética en oficinas PROP

Nombre del proyecto		Localiza PROP: Mejora de la señalética en oficinas PROP
Código	6.2.2. PR 15	
Línea	6.2. Definición e implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía	
Sublínea	6.2.2. Canal presencial: red de oficinas PROP	
Descripción	Se revisará y mejorará la señalización, cartelería e infografía de las oficinas PROP, de manera que permita a la ciudadanía disponer de elementos bilingües, bien ubicados, en buen estado y con indicaciones claras y concisas	
Participantes Externos	Empresas del sector de la señalética y rotulación	
Contratación Externa S/N	S	
Objetivo 15.2	Descripción	La señalética y demás elementos informativos deberán estar bien ubicados, en buen estado y con indicaciones claras y concisas
	Responsable	Servicio de Atención a la Ciudadanía
	Indicadores	Valor medio de las encuestas anuales a la ciudadanía sobre la señalética y rotulación de las oficinas
	Valor óptimo (a alcanzar)	Puntuación igual o superior a 8,5 (sobre 10) obtenida en la encuesta anual de satisfacción
	Fecha inicio	Febrero 2021
	Duración	12 meses



Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto

16

AutoPROP: Asistencia en el uso de los medios telemáticos

Nombre del proyecto	AutoPROP: Asistencia en el uso de los medios telemáticos	
Código	6.2.2. PR 16	
Línea	6.2. Definición e implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía	
Sublínea	6.2.2. Canal presencial: red de oficinas PROP	
Descripción	El servicio AutoPROP tiene como finalidad permitir que aquellos que no tienen acceso a realizar trámites telemáticos, puedan hacerlo en un puesto de autogestión y contar con asistencia	
Participantes Externos	Dirección General de Tecnologías de la Información y la Comunicación (DGTIC)	
Contratación Externa S/N	N	
Objetivo 16.1	Descripción	AutoPROP es un nuevo servicio de las oficinas PROP propias con el que las personas que no disponen de medios tecnológicos o tienen alguna dificultad en su uso puedan realizar trámites telemáticos publicados en la web de la Generalitat Valenciana, en un puesto de autogestión y contar, si lo desean, con la asistencia de personal de la Generalitat
	Responsable	Servicio de Atención a la Ciudadanía
	Indicadores	N.º de oficinas con puesto autoPROP instalado
	Valor óptimo (a alcanzar)	9 (Todas)
	Fecha inicio	Enero 2020
	Duración	24 meses (se prolonga la duración por la situación provocada por la COVID-19 que no hace recomendable poner a disposición de la ciudadanía medios telemáticos para su uso compartido)

Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto
17

Activa PROP: Reorganización del horario de atención a la ciudadanía

Nombre del proyecto		Activa PROP: Reorganización del horario de atención a la ciudadanía
Código	6.2.2. PR 17	
Línea	6.2. Definición e implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía	
Sublínea	6.2.2. Canal presencial: red de oficinas PROP	
Descripción	Se impulsará la modificación de la regulación del horario de las oficinas PROP, de modo que este se adecúe al horario general del personal de la Generalitat, al mismo tiempo que se incluya la posibilidad de extender la jornada para atender a las personas con dificultad de adaptación a dicho horario mediante personal suficientemente cualificado	
Participantes Externos	Dirección General de la Función Pública.	
Contratación Externa S/N	N	
Objetivo 17.1	Descripción	Diseño de la nueva regulación horaria en la atención a la ciudadanía, especialmente en la red de oficinas PROP
	Responsable	Dirección General de Transparencia, Atención a la Ciudadanía y Buen Gobierno
	Indicadores	Diseño finalizado. Valor S/N
	Valor óptimo (a alcanzar)	"S"
	Fecha inicio	Diciembre 2020
	Duración	4 meses.

Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto
17

Activa PROP: Reorganización del horario de atención a la ciudadanía

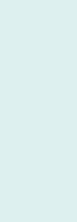
Nombre del proyecto		Activa PROP: Reorganización del horario de atención a la ciudadanía
Código	6.2.2. PR 17	
Línea	6.2. Definición e implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía	
Sublínea	6.2.2. Canal presencial: red de oficinas PROP	
Descripción	Se impulsará la modificación de la regulación del horario de las oficinas PROP, de modo que este se adecúe al horario general del personal de la Generalitat, al mismo tiempo que se incluya la posibilidad de extender la jornada para atender a las personas con dificultad de adaptación a dicho horario mediante personal suficientemente cualificado	
Participantes Externos	Dirección General de la Función Pública.	
Contratación Externa S/N	N	
Objetivo 17.2	Descripción	Elaboración de un nuevo Decreto que regule la atención a la ciudadanía
	Responsable	Dirección General de Transparencia, Atención a la Ciudadanía y Buen Gobierno
	Indicadores	Borrador decreto disponible. Valor S/N
	Valor óptimo (a alcanzar)	"S"
	Fecha inicio	Enero 2021
	Duración	11 meses

Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto
18

Implantación de sistemas de reconocimiento de voz en el 012

Nombre del proyecto	Implantación de sistemas de reconocimiento de voz en el 012	
Código	6.2.3. PR 18	
Línea	6.2. Definición e implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía	
Sublínea	6.2.3. Atención telefónica y multicanal: el servicio 012	
Descripción	Implantación del sistema de reconocimiento de voz IVR para pagos de Tesorería y del Servicio Valenciano de empleo, LABORA. También se hará extensible a otros proyectos como la gestión de citas previas de las oficinas PROP. Una vez implantado, se pretende estudiar la viabilidad de automatización con IVR para su posible implantación en otros servicios como el de las consultas de situación de determinados expedientes presentados por la ciudadanía ante la Generalitat	
Participantes Externos	Dirección General de Tecnologías de la Información y la Comunicación (DGTIC)	
Contratación Externa S/N	S (a través de la DGTIC).	
Objetivo 18.1	Descripción	Puesta en marcha de los servicios de autoprovisión por el canal de voz del servicio 012 para LABORA y TESORERIA
	Responsable	Servicio de Atención a la Ciudadanía (012)
	Indicadores	Sistemas de autoprovisión instalados
	Valor óptimo (a alcanzar)	2
	Fecha inicio	Enero 2020
	Duración	20 meses



Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto
18

Implantación de sistemas de reconocimiento de voz en el 012

Nombre del proyecto	Implantación de sistemas de reconocimiento de voz en el 012	
Código	6.2.3. PR 18	
Línea	6.2. Definición e implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía	
Sublínea	6.2.3. Atención telefónica y multicanal: el servicio 012	
Descripción	Implantación del sistema de reconocimiento de voz IVR para pagos de Tesorería y del Servicio Valenciano de empleo, LABORA. También se hará extensible a otros proyectos como la gestión de citas previas de las oficinas PROP. Una vez implantado, se pretende estudiar la viabilidad de automatización con IVR para su posible implantación en otros servicios como el de las consultas de situación de determinados expedientes presentados por la ciudadanía ante la Generalitat	
Participantes Externos	Dirección General de Tecnologías de la Información y la Comunicación (DGTIC)	
Contratación Externa S/N	S (a través de la DGTIC).	
Objetivo 18.2	Descripción	Puesta en marcha de los servicios de autoprovisión por el canal de voz del servicio 012 para Cita Previa en Oficinas PROP
	Responsable	Servicio de Atención a la Ciudadanía (012)
	Indicadores	Sistemas de autoprovisión instalados
	Valor óptimo (a alcanzar)	1
	Fecha inicio	Octubre 2021
	Duración	9 meses

Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto

19

Nuevo contrato de prestación del servicio 012

Nombre del proyecto	Nuevo contrato de prestación del servicio 012	
Código	6.2.3. PR 19	
Línea	6.2. Definición e implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía	
Sublínea	6.2.3. Atención telefónica y multicanal: el servicio 012	
Descripción	Desarrollo de los pliegos técnicos y administrativos para la renovación del contrato de prestación del servicio 012. En este nuevo pliego se incluirán los canales actuales de voz, chat de texto, chat de vídeo y correo electrónico, además de valorar nuevos canales como las redes sociales y <i>chatbots</i>	
Participantes Externos	Dirección General de Tecnologías de la Información y la Comunicación (DGTIC)	
Contratación Externa S/N	S (a través de la DGTIC).	
Objetivo 19.1	Descripción	Redacción final de los pliegos técnicos y administrativos para la renovación del contrato para la prestación del servicio Contact Center Corporativo de la GV, que incluye el servicio 012 y el CAU-TIC para usuarios de la Generalitat. Se incluye la publicación, valoración y adjudicación del nuevo contrato
	Responsable	Servicio de Atención a la Ciudadanía (012)
	Indicadores	Contrato adjudicado
	Valor óptimo (a alcanzar)	S/N valor óptimo "S"
	Fecha inicio	1er trimestre de 2020
	Duración	24 meses

Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto
20

Oficinas digitales para la ciudadanía

Nombre del proyecto		Oficinas digitales para la ciudadanía	
Código	6.2.4. PR 20		
Línea	6.2. Más cerca de la ciudadanía. Definición e implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía		
Sublínea	6.2.4. Atención virtual descentralizada		
Descripción	La oficina PROP virtual contribuirá a ampliar la distribución territorial de las oficinas PROP, de modo que en aquellas zonas donde no sea posible contar con una oficina con personal propio, la ciudadanía disponga de un punto de asistencia de la Generalitat		
Participantes Externos			
Contratación Externa S/N	S		
Objetivo 20.1	Descripción	Contar con un diseño técnico y organizativo detallado	
	Responsable	Subdirección General de Calidad y Atención a la Ciudadanía	
	Indicadores	Diseño técnico y organizativo elaborado (S/N)	
	Valor óptimo (a alcanzar)	"S"	
	Fecha inicio	Septiembre 2021	
	Duración	8 meses	

Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto
20

Oficinas digitales para la ciudadanía

Nombre del proyecto	Oficinas digitales para la ciudadanía	
Código	6.2.4. PR 20	
Línea	6.2. Más cerca de la ciudadanía. Definición e implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía	
Sublínea	6.2.4. Atención virtual descentralizada	
Descripción	La oficina PROP virtual contribuirá a ampliar la distribución territorial de las oficinas PROP, de modo que en aquellas zonas donde no sea posible contar con una oficina con personal propio, la ciudadanía disponga de un punto de asistencia de la Generalitat	
Participantes Externos		
Contratación Externa S/N	S	
Objetivo 20.2	Descripción	Instalación de un piloto
	Responsable	Subdirección General de Calidad y Atención a la Ciudadanía
	Indicadores	Piloto implantado (S/N)
	Valor óptimo (a alcanzar)	"S"
	Fecha inicio	Junio 2022
	Duración	5 meses

Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto
21

Comunicación clara en el nuevo Portal de Atención a la Ciudadanía

Nombre del proyecto	Comunicación clara en el nuevo Portal de Atención a la Ciudadanía	
Código	6.2.5. PR 21	
Línea	6.2. Más cerca de la ciudadanía. Definición e implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía	
Sublínea	6.2.5. Comunicación clara y canal digital	
Descripción	Diseño e implementación de un nuevo Portal de Atención a la Ciudadanía con un lenguaje claro y entendible, sin hacer uso de compleja terminología administrativa, e incluyendo infografías que clarifiquen la información mostrada a los ciudadanos/as. Incluye el diseño y la implementación de una APP	
Participantes Externos	Dirección General de Tecnologías de la Información y la Comunicación (DGTIC)	
Contratación Externa S/N	S	
Objetivo 21.1	Descripción	Diseño e implementación de un nuevo portal con un lenguaje claro y entendible, sin hacer uso de compleja terminología administrativa, e incluyendo infografías que clarifiquen la información mostrada a los ciudadanos y ciudadanas
	Responsable	Servicio de Atención a la Ciudadanía
	Indicadores	S/N Portal desarrollado, instalado y en funcionamiento
	Valor óptimo (a alcanzar)	"S"
	Fecha inicio	Octubre 2021
	Duración	12 meses



Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto
21

Comunicación clara en el nuevo Portal de Atención a la Ciudadanía

Nombre del proyecto	Comunicación clara en el nuevo Portal de Atención a la Ciudadanía	
Código	6.2.5. PR 21	
Línea	6.2. Más cerca de la ciudadanía. Definición e implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía	
Sublínea	6.2.5. Comunicación clara y canal digital	
Descripción	Diseño e implementación de un nuevo portal de Atención a la Ciudadanía con un lenguaje claro y entendible, sin hacer uso de compleja terminología administrativa e incluyendo infografías que clarifiquen la información mostrada a los ciudadanos/as. Incluye el diseño y la implementación de una APP	
Participantes Externos	Dirección General de Tecnologías de la Información y la Comunicación (DGTIC)	
Contratación Externa S/N	S	
Objetivo 21.2	Descripción	Implementación de una APP no nativa, responsiva del Portal de Atención a la Ciudadanía basado en la comunicación clara
	Responsable	Servicio de Atención a la Ciudadanía
	Indicadores	S/N App desarrollada, instalada y en funcionamiento
	Valor óptimo (a alcanzar)	"S"
	Fecha inicio	Enero 2023
	Duración	3 meses

Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto
22

Guía de recomendaciones y formación en comunicación clara

Nombre del proyecto	Guía de recomendaciones y formación en comunicación clara	
Código	6.2.5. PR 22	
Línea	6.2. Más cerca de la ciudadanía. Definición e implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía	
Sublínea	6.2.5. Comunicación clara y canal digital	
Descripción	Elaborar guías de recomendaciones y difundir en el ámbito de la Generalitat la necesidad de utilizar comunicación clara para la comunicación entre la dirección general y otras consellerias de la Generalitat. El proyecto incluye la formación para el personal implicado adaptada al contexto de los grupos que se determinen	
Participantes Externos	N	
Contratación Externa S/N	S	
Objetivo 22.1	Descripción	Elaboración de la guía de recomendaciones
	Responsable	Servicio de Atención a la Ciudadanía
	Indicadores	Guías elaboradas S/N
	Valor óptimo (a alcanzar)	"S"
	Fecha inicio	Septiembre 2022
	Duración	2 meses

Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto
22

Guía de recomendaciones y formación en comunicación clara

Nombre del proyecto	Guía de recomendaciones y formación en comunicación clara	
Código	6.2.5. PR 22	
Línea	6.2. Más cerca de la ciudadanía. Definición e implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía	
Sublínea	6.2.5. Comunicación clara y canal digital	
Descripción	Elaborar guías de recomendaciones y difundir en el ámbito de la Generalitat la necesidad de utilizar comunicación clara para la comunicación entre la dirección general y otras consellerias de la Generalitat. El proyecto incluye la formación para el personal implicado adaptada al contexto de los grupos que se determinen	
Participantes Externos	N	
Contratación Externa S/N	S	
Objetivo 22.2	Descripción	Formación a personal interno de la DG
	Responsable	Servicio de Atención a la Ciudadanía
	Indicadores	Formación realizada S/N
	Valor óptimo (a alcanzar)	"S"
	Fecha inicio	Octubre 2022
	Duración	2 meses

Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto
22

Guía de recomendaciones y formación en comunicación clara

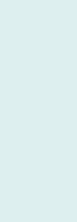
Nombre del proyecto	Guía de recomendaciones y formación en comunicación clara	
Código	6.2.5. PR 22	
Línea	6.2. Más cerca de la ciudadanía. Definición e implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía	
Sublínea	6.2.5. Comunicación clara y canal digital	
Descripción	Elaborar guías de recomendaciones y difundir en el ámbito de la Generalitat la necesidad de utilizar comunicación clara para la comunicación entre la dirección general y otras consellerias de la Generalitat. El proyecto incluye la formación para el personal implicado adaptada al contexto de los grupos que se determinen	
Participantes Externos	N	
Contratación Externa S/N	S	
Objetivo 22.3	Descripción	Formación a personal de otras consellerias que se determinen
	Responsable	Servicio de Atención a la Ciudadanía
	Indicadores	Formación realizada S/N
	Valor óptimo (a alcanzar)	"S"
	Fecha inicio	Noviembre 2022
	Duración	2 meses

Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto
23

Medición de resultados y cuadro de mando en la atención a la ciudadanía

Nombre del proyecto		Medición de resultados y cuadro de mando en la atención a la ciudadanía	
Código	6.3. PR 23		
Línea	6.3. Más cerca de la innovación: Innovación en atención a la ciudadanía		
Sublínea			
Descripción	Definición de una estrategia de Business Intelligence para Atención a la Ciudadanía y la creación de cuadros de mando que faciliten la toma de decisiones		
Participantes Externos	S (DGTIC)		
Contratación Externa S/N	N		
Objetivo 23.1	Descripción	Consultoría con la DGTIC para revisión de las Fuentes de Datos e Implementación de la Solución	
	Responsable	Servicio de Atención a la Ciudadanía	
	Indicadores	Solución BI implantada. Valor S/N	
	Valor óptimo (a alcanzar)	"S"	
	Fecha inicio	Enero 2022	
	Duración	6 meses	



Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto
23

Medición de resultados y cuadro de mando en la atención a la ciudadanía

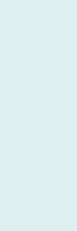
Nombre del proyecto	Medición de resultados y cuadro de mando en la atención a la ciudadanía	
Código	6.3. PR 23	
Línea	6.3. Más cerca de la innovación: Innovación en atención a la ciudadanía	
Sublínea		
Descripción	Definición de una estrategia de Business Intelligence para Atención a la Ciudadanía y la creación de cuadros de mando que faciliten la toma de decisiones	
Participantes Externos	S (DGTIC)	
Contratación Externa S/N	N	
Objetivo 23.2	Descripción	Formación
	Responsable	Servicio de Atención a la Ciudadanía
	Indicadores	Formación realizada. Valor S/N
	Valor óptimo (a alcanzar)	"S"
	Fecha inicio	Septiembre 2022
	Duración	1 mes

Anexo I. Fichas de proyectos del Plan

Proyecto
24

Implantación de un *chatbot* para la atención a la ciudadanía

Nombre del proyecto		Implantación de un <i>Chatbot</i> para la atención a la ciudadanía
Código	6.3. PR 24	
Línea	6.3. Más cerca de la innovación: Innovación en atención a la ciudadanía	
Sublínea		
Descripción	Implantación de un <i>chatbot</i> para la atención a la ciudadanía	
Participantes Externos	S (DGTIC)	
Contratación Externa S/N	S	
Objetivo 24.1	Descripción	Implantación chatbot
	Responsable	Servicio de Atención a la Ciudadanía
	Indicadores	Chatbot implantado. Valor S/N
	Valor óptimo (a alcanzar)	"S"
	Fecha inicio	Octubre 2022
	Duración	9 meses



Anexo II. Cronograma

01

ÁREA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA. Proyectos por líneas de actuación	2020												2021												2022												2023												
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
I. Más cerca de la excelencia. Implantación de un modelo de excelencia																																																	
1. Definición de la misión, visión y valores																																																	
2. Formación en gestión de la calidad total en los servicios públicos																																																	
3. Impulso de un sistema de gestión por procesos																																																	
3.1. Identificación, definición y clasificación de procesos. Mapa de procesos																																																	
3.2. Diseño de los procesos clave																																																	
4. Estudio de satisfacción de los usuarios																																																	
4.1. Encuesta																																																	
4.2. Encuesta																																																	
4.3. Encuesta																																																	
4.4. Encuesta																																																	
5. Implementación de un sistema de mejora continua																																																	
5.1. Realización de 2 autoevaluaciones de calidad																																																	
5.2. Diseño de un programa de mejora tras la primera autoevaluación																																																	
5.3. Ejecutar el programa de mejora																																																	
5.4. Ejecutar el programa de mejora																																																	
6. Obtención de la certificación de calidad para el sistema de atención a la ciudadanía																																																	
II. Más cerca de la ciudadanía. Definición e implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía																																																	
7. Nuevo Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía																																																	
7.1. Validación del sistema implementado																																																	
7.2. Implantación del sistema																																																	
7.3. Presentación y comunicación del SIAC																																																	
7.4. Formación del personal usuario en el nuevo Sistema de Información																																																	
8. Principio de productividad en información a la ciudadanía																																																	
8.1. Diseño de las mejoras en el contenido y alcance del nuevo boletín proactivo de novedades																																																	
8.2. Implantación del nuevo boletín proactivo de novedades																																																	





Atent-a

Plan de Atención
a la Ciudadanía
Més prop de tu



**GENERALITAT
VALENCIANA**

**TOTS
A UNA
veu**