

ACTUACIÓN ORDINARIA PREVISTA EN EL PLAN DE LA IGS (2020-2021)

Área del Plan

VI. ACTUACIONES RELACIONADAS CON PROCESOS OPERATIVOS

Número y denominación de la actuación del Plan:

6.1. Administración Electrónica: Evaluar el grado de utilización de las aplicaciones disponibles y el proceso de atención y priorización de demandas y necesidades propuestas por las consellerias en esa materia.

Objetivo de la actuación:

La actuación pretende contribuir a lograr una efectiva implantación de la administración electrónica en la Generalitat Valenciana maximizando el uso de algunos de los instrumentos y aplicaciones tecnológicas de las que ya dispone y cuya utilización real, por diversas razones, pueda resultar insuficiente o baja, analizando, a la vez, el proceso que se sigue de atención y priorización a las demandas y necesidades que se plantean.

Naturaleza de la actuación:

Análisis e informe.

Fecha de firma del informe:

4 de octubre de 2021

Resultados de la actuación:

El alcance de esta actuación, que afectaba inicialmente a los distintos departamentos del Consell, se ha visto reducido como consecuencia de distintas limitaciones sobrevenidas, entre otras las derivadas de la situación de pandemia y se ha realizado, a modo de experiencia piloto, en la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, por ser la conselleria de adscripción de la Inspección General de Servicios habiendo sido algunas aplicaciones más propias y específicas de las sedes judiciales (por ejemplo las utilizadas en el mantenimiento de esas sedes judiciales o las utilizadas por los Institutos de Medicina Legal y Ciencias Forenses entre otras).

Por otra parte, muchas de las conclusiones y recomendaciones formuladas en este informe se consideran extrapolables al resto de Consellerias y por esa razón, el informe propone, de forma expresa, unas concretas recomendaciones de carácter más general para que se atiendan desde las subsecretarías de los diferentes departamentos del Consell.

Como resultado de esta actuación se han emitido las siguientes **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:**

Primera. - Respecto al nivel de eficiencia de las aplicaciones analizadas

Casi el 62% de las aplicaciones estudiadas en la conselleria analizada tienen un nivel de eficiencia alto (por incorporar las dos funcionalidades que hemos considerado básicas: las notificaciones electrónicas desde la propia aplicación de gestión y la incorporación del portafirmas electrónico), frente a un porcentaje de más del 38% que tienen un nivel de eficiencia bajo (no incorporan ninguna de esas funcionalidades) o medio (cuando incorporan una de las anteriores). Sin embargo, el desarrollo de las aplicaciones se ha realizado,

en algunos casos, sin una revisión previa de los procedimientos existentes, revisión que sería necesaria en aras a reducir tiempos de tramitación y mejorar los servicios prestados.

Por otra parte, y a pesar de que se dispone de herramientas de gestión eficientes no se está obteniendo el máximo rendimiento de las aplicaciones por la falta de una adecuada formación del personal, hecho que se ve agravado en ocasiones por escasez de personal y, en la mayoría de las ocasiones, por la elevada rotación existente que imposibilita el adecuado aprovechamiento del conocimiento adquirido. Junto a lo anterior, otra de las causas que puede incidir en el bajo rendimiento que se obtiene de las aplicaciones de gestión es la falta de cultura de la organización en la “Administración sin papel”.

Por ello, podríamos concluir que, si bien el nivel teórico de eficiencia de las aplicaciones es alto, la eficiencia real es mucho menor, ya que la verdadera implantación de la Administración electrónica implica actuar en dos vertientes: la tecnológica, que es básica y, más importante, en la vertiente de rediseño y mejora de los procesos y servicios que presta la Generalitat.

Derivado de lo anterior **se recomienda a la subsecretaría de la Conselleria piloto que, a través de su subdirección general de Organización (en adelante SDGO)** promueva e impulse la revisión de los procesos y procedimientos existentes en aras a prestar un mejor servicio aplicando las herramientas de gestión a estos nuevos procedimientos revisados; la elaboración de manuales de procedimiento adecuados; un cambio de cultura que permita concienciar a todas las personas usuarias de aplicaciones acerca de la importancia y valor del expediente electrónico; Contar en cada aplicación con una persona a la que se haya designado responsable “funcional” de la misma, que conozca su manejo y pueda dar soporte a los nuevos usuarios.

Segunda. - Respecto a la implantación de la Administración sin papel.

El 77% de los trámites analizados disponen de aplicación informática de gestión frente a un 23% que no cuentan con este soporte, porcentaje que aun siendo bajo implica que no estemos garantizando adecuadamente el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas. Así, existen procedimientos en algunas áreas (por ejemplo, en espectáculos públicos, modernización y recursos humanos de la administración de justicia, entidades jurídicas y recursos materiales de la justicia e Instituto Valenciano de Administración Pública) que no cuentan con instrumentos tecnológicos de gestión.

Por ello se recomienda a la **Subsecretaría para que, a través de su SDGO**, planifique de forma priorizada y justificada, el desarrollo de nuevas aplicaciones de gestión que den cobertura a los procedimientos administrativos que en estos momentos carezcan de ellas, colaborando y desarrollando, de forma previa, los correspondientes análisis funcionales de requerimientos.

Tercera. - Respecto a las aplicaciones con bajo nivel de eficiencia y aquellas otras que no utilizan todo su potencial

En gran parte de las áreas de gestión las aplicaciones que gestionan un mayor número de expedientes son de eficiencia alta, aunque en algunos casos no se utiliza la funcionalidad de notificaciones electrónicas en la gestión y ello está causado por la falta de un correcto análisis funcional previo.

Por ello se recomienda a la Subsecretaría que, a través de su SDGO, promueva e impulse el uso efectivo de todas las funcionalidades que incorporan las aplicaciones informáticas existentes y preste apoyo a los órganos directivos para que, tras revisar y mejorar sus procedimientos, elaboren los correspondientes análisis funcionales de requerimientos que incorporen esas funcionalidades no utilizadas en la actualidad.

Cuarta. - Respeto a la eficiencia de las aplicaciones del IVAP

La totalidad de las aplicaciones del Instituto Valenciano de Administración Pública (IVAP) son de eficiencia baja. Entre las aplicaciones consideradas prioritarias destacan la de formación y la de homologación de las acciones formativas, aplicaciones cuyo desarrollo está incluido en el proyecto de desarrollo de la aplicación DHARMA. Sin embargo, al no disponer de información sobre la situación de esta aplicación, no podemos realizar ninguna valoración al respecto.

Por ello, se recomienda al IVAP que solicite el apoyo necesario para coordinar y elaborar la ejecución de las modificaciones o nuevos desarrollos que permitan mejorar la eficiencia de las aplicaciones utilizadas en su ámbito de gestión.

Quinta. - Respeto al inicio telemático de los procedimientos administrativos

Del total de trámites de la conselleria objeto de informe publicados en la Guía PROP, un 10% solo dispone de inicio por vía presencial, mientras que los trámites con posibilidad de inicio telemático, pero sin enlace directo con el registro departamental de destino (eficiencia media), suponen un 35%.

El 55% restante corresponde a trámites con inicio telemático y enlace directo con registro departamental (eficiencia media-alta) o trámites con inicio telemático e integración con una aplicación de gestión (eficiencia alta).

Si bien más del 50% de los trámites de la conselleria disponen de un inicio telemático, el 35% de trámites de eficiencia media pueden presentar problemas de pérdida de información o retrasos en la gestión motivados por el tiempo empleado para que la solicitud y documentación se trasladen al órgano gestor desde la unidad registral.

En base a lo anterior, **se recomienda a la Subsecretaría** que diseñe un plan específico con el objetivo de eliminar a corto plazo (máximo un año) tanto los trámites con inicio exclusivamente por vía presencial como los trámites de inicio telemático sin enlace con registro departamental, y proponer a la DGTIC, a través del correspondiente Servicio de Informática departamental, su migración a trámites con enlace a registro departamental o integración con aplicación específica. En un segundo paso, se recomienda aumentar el número de procedimientos con inicio telemático e integración con aplicación específica y definir los requerimientos funcionales de cada uno de los procedimientos para determinar la conveniencia de migrar los inicios telemáticos de éstos hacia uno de los dos trámites mencionados (genéricos o específicos).

Sexta. - En relación con el procedimiento de detección y priorización de necesidades de aplicaciones

Se recomienda a la DGTIC:

Que se exija siempre y con carácter obligatorio la designación de un responsable funcional con rango suficiente de jefatura para cada una de las aplicaciones de gestión existentes, que centralice la comunicación de las necesidades del órgano gestor ante la DGTIC y valide los análisis realizados desde dicho órgano. Junto a ello, los servicios de informática departamentales deben conocer y canalizar todas las demandas que se produzcan en sus ámbitos respectivos. Por último, se debe potenciar la colaboración entre las unidades de organización de las consellerias y los servicios departamentales y corporativos de la DGTIC. Y ello, en aras a prestar el asesoramiento necesario para implantar las herramientas tecnológicas existentes, detectar carencias, áreas de mejora y priorizar las acciones correspondientes a desarrollar.

Séptima. - En relación con las anteriores conclusiones y recomendaciones extrapolables al resto de Consellerías

Se formulan las siguientes recomendaciones dirigidas a todas las Consellerías:

1. Contar con unidades de organización/modernización y simplificación que den soporte a las unidades gestoras para coordinar y ejecutar la revisión de los procesos existentes.
2. Disponer de manuales de procedimiento adecuados.
3. Concienciar a los usuarios de las aplicaciones en la importancia de la cultura de creación del expediente electrónico.
4. Designar una persona responsable “funcional” de cada aplicación, con rango de jefatura, que deberá actuar como interlocutor ante la DGTIC.
5. Planificar, de forma priorizada y justificada, el desarrollo de las aplicaciones de gestión que den cobertura a los procedimientos administrativos que en estos momentos carezcan de ellas.
6. Promover e impulsar el uso efectivo de todas las funcionalidades existentes en las aplicaciones para facilitar la agilidad en la gestión y permitir la implantación de una Administración sin papel.
7. Planificar la incorporación de aquellas funcionalidades disponibles, adicionales a las que en este estudio hemos considerado básicas (notificaciones electrónicas y portafirmas), que puedan ser de aplicación en cada caso.
8. Diseñar un plan con el objetivo de eliminar a corto plazo (máximo un año) los trámites presenciales y los trámites sin integración con registro departamental y proponer a la DGTIC, a través del correspondiente Servicio de Informática departamental, su migración a trámites de eficiencia media-alta o alta.
9. Aumentar, en su caso, los procedimientos con inicio telemático e integración con aplicación de gestión específica (eficiencia alta).