



**CONSELLERIA D'HISENDA I ADMINISTRACIÓ
PÚBLICA**
Secretaria Autònoma d'Administració Pública
*Subdirecció General d'Atenció al Ciutadà, Qualitat i
Inspecció de Serveis*

PLA D'ACTUACIÓ DE LA INSPECCIÓ GENERAL DE SERVEIS 2015

València, març de 2015

SOM

qualitat

Aquest pla, conjuntament amb la resta d'actuacions que conformen el Pla d'Actuació de la Subdirecció General d'Atenció a la Ciutadania, Qualitat i Inspecció de Serveis 2015, va ser aprovat per Resolució del secretari autonòmic d'Administració Pública de 12 de març de 2015.

A continuació, se n'extracten les línies d'actuació següents, que han sigut implementades per la Inspecció General de Serveis:

1. SIMPLIFICACIÓ I REDUCCIÓ DE CÀRREGUES ADMINISTRATIVES I IMPULS DE L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA.

2. CONTROL I INSPECCIÓ GENERAL DELS SERVEIS. PLANS ESTRATÈGICS DE L'ADMINISTRACIÓ.

3. DESENVOLUPAMENT DE RELACIONS D'ALIANÇA I COL·LABORACIÓ.

MARC NORMATIU I DE REFERÈNCIA DEL PLA

El marc normatiu -lleis, disposicions reglamentàries o acords del Consell-, en què es fonamenten i recolzen les diferents línies d'actuació, els objectius i les activitats arrellegades en aquest pla, es detalla a continuació per ordre cronològic. No obstant això, convé assenyalar que, com a conseqüència del mateix pla SIRCA-2, algunes d'aquestes línies s'han publicat recentment i d'altres, com les relacionades amb els instruments per a la millora de la qualitat, les avaluacions i les queixes, es van publicar el primer semestre de 2015, per la qual cosa en les diferents línies d'actuació que resultaran afectades per aquestes modificacions normatives, ja s'han incorporat part de les novetats que s'introduiran amb el nou decret:

- Decret 191/2001, de 18 de desembre, del Govern Valencià, pel qual s'aprova la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana i es regulen les cartes de serveis en la Generalitat. (Pendent de modificació)
- Llei Orgànica 1/2006, de 10 d'abril, de reforma de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, que en l'article 9.2 estableix i garanteix el dret dels ciutadans de la Comunitat Valenciana a gaudir de serveis públics de qualitat.
- Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell, pel qual es regulen les queixes i els suggeriments en l'àmbit de l'Administració i les organitzacions de la Generalitat. (Pendent de modificació)
- Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Serveis Públics.
- Decret 112/2008, de 25 de juliol, del Consell, pel qual es crea la Comissió Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica, la Qualitat i la Societat del Coneixement a la Comunitat Valenciana (CITEC).
- Decret 62/2010, de 16 d'abril, del Consell, pel qual s'estableixen els instruments generals del sistema per a la modernització i millora de la qualitat dels serveis públics dels ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat. (Pendent de modificació)
- Decret 165/2010, de 8 d'octubre, del Consell, pel qual s'estableixen mesures de simplificació i de reducció de càrregues administratives en els procediments gestionats per l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic.
- Llei 2/2012, de 14 de juny, de la Generalitat, de Mesures Urgents de Suport a la Iniciativa Empresarial i els Emprenedors, Microempreses i Xicotetes i Mitjanes Empreses de la Comunitat Valenciana.
- Decret 28/2012, de 3 de febrer, del Consell, pel qual es crea la Comissió Interdepartamental per al seguiment i l'impuls de les polítiques de racionalització i austeritat en el gasto en l'àmbit de la Generalitat.
- Ordre 3/2012, de 7 de juny, de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, per la qual s'aprova el *Manual de normalització de formularis de la Generalitat i el seu sector públic*.

- Ordre 7/2012, de 27 de setembre, de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, per la qual es regula el catàleg de procediments administratius de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic.
- Decret 20/2013, de 25 de gener, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament Orgànic i Funcional de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública.
- Acord del Consell de data 10 de maig de 2013, pel qual s'aprova el Pla de Simplificació i Reducció de Càrregues Administratives 2013-2015 (SIRCA-2).
- Acord del Consell, de data 7 de març de 2014, pel qual s'aprova el Pla Estratègic d'Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat.
- Decret 65/2014, de 2 de maig, del Consell, pel qual es modifica el Decret 20/2013, de 25 de gener, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament Orgànic i Funcional de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública.
- Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, pel qual es regula l'exercici de la competència i les funcions d'inspecció general dels serveis de l'Administració de la Generalitat.
- Acord de 17 d'octubre de 2014, del Consell, pel qual s'aprova el Pla de Qualitat i Inspecció de Serveis (2014-2016), en el marc del Pla Estratègic d'Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat.
- Decret 191/2014, de 14 de novembre, del Consell, pel qual es regula l'atenció a la ciutadania, el registre d'entrada i eixida d'escrits i l'ordenació de les oficines de registre en l'Administració de la Generalitat.

LÍNIES D'ACTUACIÓ I ACTIVITATS DEL PLA

1. SIMPLIFICACIÓ I REDUCCIÓ DE CÀRREGUES ADMINISTRATIVES I IMPULS DE L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA

En aquest apartat s'arrepleguen les actuacions concretes previstes per a 2015 en el **Pla de Simplificació i Reducció de Càrregues Administratives, (Pla SIRCA-2)**, 2013-2015, que va ser aprovat pel Consell en la sessió de 10 de maig de 2013. Igualment, s'ha tingut en compte el que disposa el Decret 165/2010, de 8 d'octubre, del Consell, pel qual s'estableixen mesures de simplificació i de reducció de càrregues administratives en els procediments gestionats per l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic, així com en la disposició final setena de la Llei 2/2012, de 14 de juny, de la Generalitat, de Mesures Urgents de Suport a la Iniciativa empresarial i als Emprendadors, Microempreses i Xicotetes i Mitjanes Empreses (PIME) de la Comunitat Valenciana.

Aquest pla té com a objectiu principal, en consonància amb l'anterior, reduir i/o suprimir les càrregues administratives que la Generalitat imposa a ciutadans i empreses, bé per estar establert així en una norma, o bé per les corresponents exigències d'informació sobre la seua activitat.

1.1. Actuacions de comunicació, difusió i participació SIRCA-2

Descripció:

El Pla SIRCA-2, en l'apartat denominat "Avaluació i rendició de comptes" preveu que per a facilitar la difusió dels resultats obtinguts en l'execució del pla i retre comptes, -tant a les entitats locals, associacions empresarials i de ciutadans, com als departaments del Consell, empleats públics i directius, proporcionant a cada un d'aquest la informació que siga del seu interès-, es posarà en marxa una **pàgina web** on es podrà consultar l'evolució del pla i les mesures de simplificació més destacades, incloent-hi una enquesta de satisfacció dels usuaris. Per a això, s'aprofitarà l'espai que s'habilite en el portal de la transparència.

D'altra banda, en 2014 es va habilitar en el portal GVA una **adreça electrònica** perquè ciutadans, empreses i altres administracions puguen traslladar a l'Administració la seua **opinió** sobre les àrees i/o els procediments concrets en què consideren que ha de centrar-se el procés de simplificació administrativa. Totes les propostes rebudes han sigut remeses a la sotssecretaria de la conselleria competent en la matèria, com a responsable dels temes de simplificació i reducció de càrregues del seu departament i membre de la Comissió CITEC, a fi que es demane a l'òrgan gestor informació sobre si s'accepta o no la proposta i, en cas negatiu, els motius pels quals es desestima.

Objectius:

1.1.1. Dissenyar i implantar, en el portal GV de la transparència, una zona per a incloure tota la informació del SIRCA-2, així com de les actuacions en matèria de qualitat dels serveis, en el segon semestre.

1.1.2. Fomentar l'arreplega, l'anàlisi i el tractament de les propostes dels diferents agents socials, en matèria de simplificació, mitjançant el qüestionari publicat en la web i facilitar el seu trasllat a la sotssecretaria competent sobre la matèria per a la seua consideració.

1.1.3. Divulgar en la web les propostes de simplificació formulades per la ciutadania i els resultats obtinguts, si n'hi haguera, en el segon semestre.

1.2. Actuacions en l'àmbit normatiu

Descripció:

El procés de revisió normativa en el marc del Pla SIRCA-2, la finalitat última del qual és reduir la normativa que afecte tant la ciutadania com les empreses, començant per aquelles que presenten un major potencial de simplificació i possibiliten una major reducció de càrregues, està pràcticament finalitzat, ja que en els dos anys de vigència del pla, 2013 i 2014, el total acumulat de normes revisades puja a 205. Totes les modificacions normatives previstes s'han impulsat per mitjà de l'aprovació de dos acords del Consell.

Per tant, en aquest àmbit, els objectius previstos són de caràcter residual, ja que únicament es col·laborarà en l'impuls a la revisió d'aquelles disposicions reglamentàries (decrets i ordres) que estiguen pendents.

Objectius:

1.2.1. Finalitzar les actuacions pendents d'impuls i coordinació d'aquesta línia d'actuació, fins a arribar al 100 % del que es preveu inicialment.

1.3. Actuacions dirigides a la simplificació de procediments administratius

Descripció:

En el pla SIRCA-2, aquesta línia d'actuació ha tingut una menor incidència, ja que els majors esforços s'han orientat a la simplificació derivada de la revisió normativa. No obstant això, es continuarà amb les accions de simplificació de procediments, atenent de manera massiva o generalitzada l'eliminació d'aquelles càrregues documentals que pugua obtenir directament l'Administració a través de la plataforma autonòmica d'interoperabilitat (PAI).

Durant 2015 es difondrà el *Manual de simplificació i reducció de càrregues*, a través de la Comissió Tècnica per a la Modernització i Millora de la Qualitat dels Serveis Públics, entre tots els departaments. Aquesta metodologia, que s'ha adaptat com a pròpia, ha sigut elaborada a proposta de la Subcomissió de Simplificació Administrativa de la Comissió Interministerial per a la Reforma de les Administracions Públiques, CORA per a l'Administració general de l'Estat. No obstant això, i atés que la col·laboració entre les tres administracions en el tema de la reducció de càrregues ha sigut fonamental per a arribar a l'èxit aconseguit, s'ha considerat convenient la seua difusió perquè pugua ser utilitzada en l'àmbit de la Generalitat i possibilitar amb això una visió integrada dels processos de simplificació i reducció de càrregues.

Actuacions de simplificació en procediments comuns

Així mateix, durant 2015 s'escometrà la unificació i/o simplificació de procediments/tràmits comuns que demanen així tant la Comissió Tècnica de Modernització com la Direcció General de Tecnologies de la Informació. Per a això, es constituïran, com a màxim dos grups de treball, la labor dels quals serà abordar l'estudi del procediment i l'elaboració de la proposta de simplificació.

Actuacions de simplificació en procediments específics

En 2014, es va dur a terme una actuació inspectora per a verificar l'eliminació de l'obligatorietat de presentar els certificats d'estar al corrent en les obligacions tributàries i davant de la Seguretat Social, així com de documents acreditatius de la identitat (presentació de fotocòpies del DNI), en poder fer la seua consulta de manera electrònica, la qual cosa ha suposat una reducció de càrregues evident.

A la vista dels resultats obtinguts, s'ha arribat al convenciment que en aquest últim any del Pla SIRCA-2, l'impuls de simplificació en procediments específics és convenient abordar-lo de manera horitzontal, atenent l'eliminació d'aquells documents que, l'Administració demane en major grau als ciutadans i la comprovació dels quals ja pot fer-se de manera electrònica, a través de la PAI.

Així doncs, un dels objectius prioritaris per a 2015 consistirà a **simplificar** els procediments en què es requereix, en format paper, l'**acreditació de la condició de família nombrosa, el certificat de persona amb discapacitat i els coneixements del valencià**, impulsant la seua consulta pels mateixos gestors a través de la PAI. Amb això s'evitarà que siguen els ciutadans els que suporten aqueixa càrrega administrativa.

Igualment, en 2015 finalitzarà la simplificació dels tributs, impostos i taxes, gestionats per la Generalitat, en què mitjançant la modernització, simplificació i major eficiència de la gestió es vol facilitar a empreses i ciutadans el compliment de les seues obligacions tributàries, tenint en compte les seues necessitats i requeriments.

Les mesures de simplificació proposades s'impulsaran a través dels acords que en matèria de simplificació es proposen al Consell, per complir la Llei d'Emprenedors.

Objectius:

Els objectius a aconseguir en aquesta línia, en 2015, són els següents:

1.3.1. Difondre el *Manual de simplificació administrativa i reducció de càrregues*, a través de la Comissió Tècnica, entre tots els departaments (segon semestre).

1.3.2. Escometre la unificació i/o simplificació de procediments/tràmits comuns a petició de la Comissió Tècnica de Modernització o de la DGTI, en el segon semestre de 2015.

1.3.3. Simplificar els procediments en què se sol·licita, en format paper, l'acreditació de la condició de família nombrosa, persona amb discapacitat i coneixements del valencià, impulsant la seua consulta a través de la PAI (100 % de tots els procediments).

1.3.4. Implementar les mesures de simplificació per mitjà dels acords que en matèria de simplificació es proposen al Consell (1 acord en 2015), per complir la Llei d'Emprenedors.

1.4. Millorar l'atenció a la ciutadania

Definició i disseny del nou model d'atenció a la ciutadania

El desenvolupament del nou model d'atenció a la ciutadania, una vegada publicat el Decret 191/2014, de 14 de novembre, del Consell, pel qual es regula l'atenció a la ciutadania, el registre d'entrada i eixida d'escrips i l'ordenació de les oficines de registre en l'Administració de la Generalitat, s'aborda en les línies 4 i 5 del present pla d'actuació.

Reordenació dels registres d'entrada i eixida de la Generalitat

Descripció:

Una vegada finalitzada la revisió de la normativa i publicat el Decret 191/2014, de 14 de novembre, del Consell, esmentat abans, i tal com es mana en la seua disposició final segona, en el primer trimestre de 2015, mitjançant una resolució del titular de la Secretaria Autonòmica d'Administració Pública, s'aprovarà el **Manual d'instruccions per a les oficines de registre de la Generalitat**, que serà de compliment obligatori per a totes. En aquest manual, es detalla quines són les funcions d'una oficina de registre; quin tipus d'escrips es registren i quins no requereixen registre d'entrada, els supòsits en què es poden inadmetre, així com la compulsa de documents, etc.

Al llarg de l'any, s'impulsarà, junt amb la DGTI, l'avanç en la implantació de la nova aplicació de MASTIN per al registre d'entrada i en la unificació de llibres de registre. Tot això, seguint la línia marcada pel nou decret.

Així mateix, en la reunió de 16 de gener de 2015, el Consell ha aprovat el conveni de col·laboració entre l'Administració general de l'Estat i l'Administració pública de la Generalitat, per al subministrament de l'aplicació "**Oficina de Registre Virtual**" (ORVE), com a mecanisme d'accés al registre electrònic comú i al sistema d'integració de registres. Aquest sistema està concebut per a permetre l'intercanvi d'assentaments registrals entre administracions públiques, permetent escanejar els escrips que presenta el ciutadà en les oficines de registre, aplicant la digitalització en els llocs de finestra amb plena validesa jurídica, i enviant electrònicament la documentació a l'administració de destinació, a l'instant, i siga quina siga la seua ubicació geogràfica o els seu nivell d'administració competent (estat, comunitat autònoma i municipis). Per a posar en marxa punts de registre ORVE en la Generalitat, cal elaborar unes normes en què es descriuen el funcionament i els requeriments del sistema, per la qual cosa per a agilitzar i simplificar la seua difusió, aquestes s'incorporaran al manual general d'instruccions de les oficines de registre.

Objectius:

- 1.4.1. Elaborar, publicar i difondre les instruccions comunes de funcionament per als registres d'entrada/eixida de la Generalitat en el primer trimestre de 2015.
- 1.4.2. Coordinar, junt amb la DGTI, la implantació progressiva de la nova aplicació de MASTIN i la unificació dels llibres de registre.
- 1.4.3. Dictar instruccions per a posar en marxa la interconnexió de registres a través del sistema ORVE, junt amb les de funcionament dels registres.

1.5. Impuls del mercat interior europeu:

Descripció:

El **sistema d'informació del mercat interior europeu (IMI)** és una eina electrònica que la Comissió Europea posa a disposició de les autoritats públiques dels estats membres dirigida a facilitar la cooperació administrativa entre les autoritats competents dels dits estats o entre aquestes i la mateixa comissió, en relació amb distints àmbits vinculats al mercat interior.

En essència, el sistema IMI és una eina que permet l'intercanvi d'informació entre les autoritats públiques europees responsables del compliment de les obligacions de cooperació administrativa establides en diversos àmbits legislatius del mercat interior. Permet una comunicació segura, ràpida i efectiva a pesar de les barreres que suposen les distintes llengües i les diferències entre les estructures administratives dels estats membres.

En el nostre àmbit, l'Administració pública valenciana (autonòmica i local), l'obligació de cooperació s'aplica per complir les directives de reconeixement de qualificacions professionals i la directiva de serveis, encara que ja hi ha altres àmbits atesos per l'IMI en l'àmbit estatal, d'incorporació més recent: Reglament de transport de fons en euros entre països de la zona euro, Xarxa Solvit de resolució de problemes, directiva sobre drets dels pacients, directiva de desplaçament de treballadors, llicències de conducció de trens i comerç electrònic (aquesta última en fase pilot).

L'IMI, que està plenament operatiu en l'actualitat, ha de continuar la seua implantació i el seu desenvolupament en el nostre àmbit, competència aquesta que exerceix i assumeix la Subdirecció General d'Atenció al Ciutadà, Qualitat i Inspecció de Serveis, com a òrgan que exerceix la coordinació autonòmica del sistema.

En l'àmbit de la Generalitat, on el sistema IMI està ja implantat al 100 % en els àmbits legislatius esmentats, les accions a desenvolupar en 2015 se centraran a mantindre actualitzades les dades i competències de totes les autoritats registrades en el sistema. En l'àmbit local, l'extensió limitada fins a hui, es mantindrà així en la mesura que no sorgisca una demanda real i efectiva, atés que no té sentit continuar donant altes en aquest nivell d'administració i en l'àmbit de la directiva de serveis que no generen, segurament per la menor activitat econòmica derivada de l'actual crisi, necessitats d'intercanvi d'informació entre autoritats competents de la UE. En tot cas, i de forma general, mantindrem les tasques de suport i coordinació a les autoritats registrades i s'impartirà formació als seus usuaris en el maneig i l'actualització de l'aplicació, tasques totes aquestes que, incloses en plans anteriors, es mantenen també en aquest pla.

Finalment, mantindre aquesta cooperació, a través de l'intercanvi d'informació entre autoritats administratives dels estats membres de la UE, permetrà obtindre, també, una important disminució de les càrregues administratives que es generarien sense la dita cooperació.

Objectius:

1.5.1. Continuar les tasques de coordinació i implantació del sistema d'informació del mercat interior europeu (IMI) exercint labors d'assessoria i suport tècnic a totes les autoritats registrades en el nostre àmbit.

1.5.2. Gestionar les autoritats registrades en el nostre àmbit, identificant i registrant, si és el cas, noves autoritats i garantint una actualització permanent de les dades registrades en el sistema per a totes les autoritats donades d'alta.

1.5.3. Assegurar el funcionament eficaç de l'IMI en el nostre àmbit, mantenint usuaris actius en totes les autoritats registrades i monitoritzant de forma contínua les sol·licituds en què intervinguen autoritats coordinades per nosaltres: control de la seua activitat, vigilància i supervisió de casos

pendents (intervenint i contactant, si és el cas, amb la coordinació nacional i amb coordinadors d'altres estats membres) i transferència de les sol·licituds IMI rebudes a l'autoritat competent.

1.5.4. Organitzar i impartir, a través de l'IVAP, un curs de formació en el maneig i l'actualització del sistema IMI, complementari dels cursos organitzats per l'INAO i per la Coordinació Nacional del sistema. El curs, que s'impartirà durant el mes de juny, anirà dirigit a usuaris nous que han sigut registrats en el sistema al llarg de 2014.

2. LÍNIA D'ACTUACIÓ: CONTROL I INSPECCIÓ GENERAL DELS SERVEIS. PLANS ESTRATÈGICS DE L'ADMINISTRACIÓ

2.1. Pla Estratègic d'Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat per al període 2014-2016

Descripció:

Amb data 7 de març de 2014, el Consell va aprovar mitjançant un acord el **Pla Estratègic d'Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat per al període 2014-2016** (d'ara en avant PINIMAG 2014-2016) i va continuar així una pràctica habitual, mantinguda en els últims anys, de plasmar i concretar en successius plans la política de modernització de l'Administració pública valenciana desenvolupada per la Generalitat.

Aquest pla prioritza i focalitza tots els seus esforços a aconseguir una administració sostenible i austera, eficaç i, sobretot, eficient, per a contribuir així a la necessària recuperació econòmica que hui exigeix la nostra societat, i això sense renunciar, en cap cas, a continuar reformant i avançant per a aconseguir una administració més transparent, oberta, flexible i pròxima a la ciutadania, que és i ha de continuar sent l'eix fonamental al qual dirigir tots els nostres esforços. Per a donar resposta a això anterior, formula una estratègia marc que prioritza i centra totes les seues actuacions en els processos de l'organització i en les persones que treballen al seu servei, i ho fa a través de cinc plans específics, un dels quals, el segon pla de simplificació i reducció de càrregues administratives (SIRCA-2) ja va ser aprovat amb anterioritat, en 2013. Dels quatre plans restants, dos han sigut aprovats, de forma successiva en 2014, i el tercer, al gener de 2015. Així i per aquest ordre:

- **Pla de Qualitat i Inspecció de Serveis 2014-2016**, aprovat per l'Acord del Consell de 17 d'octubre de 2014, dirigit a promoure una gestió de qualitat i implantar una cultura de l'avaluació i control del rendiment.

- **Agenda Digital de la Comunitat Valenciana 2014-2020**, aprovada per l'Acord del Consell de 5 de desembre de 2014 i dirigida a impulsar la innovació tecnològica, potenciar la utilització de les tecnologies de la informació i la comunicació i el desenvolupament de l'administració electrònica. L'àmbit d'aportació de l'agenda a aquest pla estratègic marc es concreta en les actuacions relatives a les TIC en matèria d'innovació i millora de l'Administració pública valenciana, actuacions incloses en un dels eixos estratègics de l'agenda, en concret l'eix 3. Administració digital.

- **Pla de Formació de l'IVAP**, aprovat per Resolució de 13 de gener de 2015, de la Direcció General de Recursos Humans de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, per la qual es convoquen les accions formatives corresponents a aqueix any, pla que es dirigeix a aconseguir la màxima professionalitat del personal empleat públic, a través de la millora de la seua formació.

Finalment, el cinqué pla: **Pla de Redistribució de Càrregues de Treball** que, juntament amb l'anterior desenvolupa l'eix estratègic del PINIMAG 2014-2016 centrat en les persones (estratègia de racionalització i eficiència dels recursos humans), està, en la data de redacció d'aquest pla, pendent

d'elaboració per part de la Direcció General de Recursos Humans per a la seua posterior aprovació pel Consell.

D'acord amb el que preveu l'apartat 5 del PINIMAG 2014-2016, "La direcció, coordinació i avaluació superior de tot el Pla Estratègic d'Innovació i Millora s'assigna a la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, a través de la seua Secretaria Autònoma d'Administració Pública, com a òrgan directiu que té reglamentàriament assignades les competències en matèria de funció pública, atenció al ciutadà, qualitat i inspecció general de serveis, simplificació administrativa, administració electrònica i tecnologies de la informació. Amb aquest fi, aquesta secretaria, a través de la seua Subdirecció General d'Atenció al Ciutadà, Qualitat i Inspecció de Serveis, elaborarà un informe d'avaluació final que agruparà i contindrà informació agregada de les avaluacions que dels diferents plans es fan amb caràcter anual, per a la presentació i l'aprovació per la CIRA i la CITEC i el trasllat posterior al Consell.

La direcció, execució i avaluació periòdica (anual) de cada un dels plans que integra i forma part d'aquest pla estratègic s'assigna als respectius òrgans directius que planifiquen i executen les accions ací previstes (Direcció General de Tecnologies de la Informació per a l'Agenda Digital Valenciana, Direcció General de Recursos Humans per al Pla de Formació del Personal Empleat Públic i el Pla de Redistribució de Càrregues, i Subdirecció General d'Atenció al Ciutadà, Qualitat i Inspecció de Serveis, per als plans SIRCA-2 i Qualitat i Inspecció de Serveis)".

D'altra banda, el pla identifica determinats actors i/o grups d'interés als quals considera necessari consultar i/o involucrar, i estableix que la seua participació es canalitze d'una manera individualitzada per a cada pla, participació que no ha de limitar-se a la consulta prèvia i anterior a la seua aprovació sinó que ha d'estendre's a les fases posteriors d'avaluació i seguiment, tractant de conèixer l'opinió i valoració que aqueixos actors fan dels èxits aconseguits en la seua execució.

Objectius:

2.1.1. Fer un informe d'avaluació i seguiment de l'execució en 2014 del pla SIRCA-2. En el cas concret del Pla de Qualitat i Inspecció de Serveis 2014-2016, s'obvia l'objectiu de realitzar, en aquest any 2015, un informe semblant d'avaluació i seguiment, atés que l'aprovació d'aquest pla va tindre lloc el 17 d'octubre de 2014 i això justifica plenament que no es faça el dit informe (pel seu reduït temps d'execució, inferior a un trimestre).

2.1.2. Executar accions de difusió i comunicació d'ambdós plans, a través dels cursos de formació impartits a través de l'IVAP (cursos en matèria de qualitat i curs de simplificació i reducció de càrregues) i a través del portal de transparència. En el cas concret del Pla de Qualitat i Inspecció, addicionalment, es programaran accions de divulgació i comunicació directa a actors rellevants de l'organització (secretaries generals administratives).

2.2. Control, seguiment i avaluació dels plans de simplificació i reducció de càrregues administratives (SIRCA-1 i SIRCA-2)

Com s'arregla en el mateix Pla SIRCA-2, perquè qualsevol pla siga efectiu cal fer avaluacions periòdiques que permeten determinar si s'estan aconseguint els objectius previstos i, en cas contrari, poder introduir mesures correctores.

Per això, tal com s'arregla en el pla esmentat, sota l'impuls i la coordinació de la Secretaria Autònoma d'Administració Pública, òrgan que té assignades les competències en matèria de gestió i

seguiment dels plans de modernització, simplificació administrativa, qualitat dels serveis públics, es farà el seguiment i l'avaluació periòdica de les línies d'actuació que el pla conté en els termes següents: a través de la Subdirecció General d'Atenció al Ciutadà, Qualitat i Inspecció de Serveis, i en concret de la seua Inspecció General de Serveis, s'establiran els mecanismes necessaris de seguiment, control i avaluació que es farà anualment.

Objectius:

- 2.2.1. Realitzar un informe d'avanç i seguiment del grau de compliment del Pla SIRCA-2 corresponent a 2014. (Abans de març de 2015)

2.3. Mesurament dels estalvis aconseguits per reducció de càrregues administratives

Descripció:

L'objectiu principal perseguit tant pel **Pla SIRCA-1** com pel vigent **Pla SIRCA-2** consisteix a reduir les càrregues administratives que suporten ciutadans i empreses derivades de les diferents regulacions establides per la Generalitat.

El sistema utilitzat per a quantificar els estalvis aconseguits amb l'avanç d'aqueixa reducció de càrregues, es basa en una adaptació del **model de costos estàndard (SMC)** homologat pel Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques, la qual cosa ens permet obtenir una informació homogènia i comparable amb la d'altres administracions públiques.

Per tant: cal mesurar els estalvis aconseguits com a conseqüència de l'avanç del Pla SIRCA-2; comptar amb una eina informàtica per al càlcul i la comptabilització, dins del context del quadre de comandament, i alimentar el sistema APLICA del Ministeri, sistema on totes les administracions públiques espanyoles han de gravar els estalvis aconseguits.

Objectius:

- 2.3.1. Calcular els estalvis aconseguits per reducció de càrregues amb el Pla SIRCA-2 al llarg de 2013 i 2014. Càlculs realitzats abans d'acabar l'any.
- 2.3.2. Tindre actualitzat el sistema informàtic de comptabilització dels estalvis, integrat en el quadre de comandament.
- 2.3.3. Actualitzar la informació en el sistema APLICA del Ministeri.

2.4. Pla de Control de l'Absentisme de l'empleat públic

El **Pla de Control de l'Absentisme del personal al servei de la Generalitat** (PCABS-GVA) va ser aprovat per Acord del Consell de l'1 de juny de 2012. La seua aprovació va respondre, i es va justificar llavors, per la necessitat de reduir la incidència i prevalença de l'absentisme en l'àmbit de les organitzacions públiques, necessitat que va resultar incrementada per un context de crisi econòmica general que afecta i continua afectant hui totes les administracions públiques sense excepció i la societat en general, que continua exigint-nos i demanant esforços per a controlar i reduir l'excés de déficit públic.

Mantenim en aquest pla, donant continuïtat a l'anterior, els mecanismes de coordinació, seguiment i avaluació de les accions que hi conté i dels resultats dels quals informem periòdicament i puntualment. Per a això i per a garantir d'una forma coordinada el desplegament i l'execució del pla disposem d'un **Comité Director del pla**, presidit pel secretari autonòmic d'Administració Pública i integrat pels titulars de diferents sotssecretaries i direccions generals, comitè que és assistit de manera permanent per una **Comissió Tècnica de Seguiment del pla**. La presidència d'aquesta comissió la té la Subdirecció General d'Atenció al Ciutadà, Qualitat i Inspecció de Serveis, òrgan que impulsa l'execució del pla, elabora els informes de seguiment i exerceix la Secretaria Permanent del comitè director esmentat.

Juntament amb això anterior, correspon a aquesta mateixa subdirecció general abans esmentada presidir la **Comissió de Seguiment** especial, creada en 2014, per a fer un seguiment i control especial de **la cobertura de les contingències professionals en els empleats públics de la Generalitat**, cobertura que, des de l'1 de gener de 2014, és prestada per tres mútues d'accidents i malalties professionals, una en cada província.

Objectius:

- 2.4.1. Elaborar el tercer informe anual de seguiment 2014 (informe elaborat abans del 30 d'abril).
- 2.4.2. Impulsar i coordinar l'execució del pla, a través d'exercir la Secretaria del Comité Director del pla i coordinar la Comissió de Seguiment d'aquest (organitzar i convocar les reunions d'aquests òrgans: mínim de dues reunions a l'any).
- 2.4.3. Coordinar i supervisar l'assumpció i la correcta execució de la cobertura de les contingències professionals en els empleats públics de la Generalitat per part de les mútues d'accidents i malalties professionals que s'han fet càrrec d'aquestes a partir de l'1 de gener d'enguany (organitzar i convocar la corresponent comissió de seguiment: mínim de dues reunions a l'any).

2.5. Queixes i suggeriments

Descripció:

Una de les funcions tradicionalment assignades a la Inspecció de Serveis, des de fa bastants anys, és la relacionada amb el seguiment general de les queixes i els suggeriments presentats en la nostra administració, i la seua valoració com a font inestimable d'informació per a abordar accions de millora de la gestió dels serveis públics, així com també, si és el cas, atendre directament aquelles queixes concretes que es reproduïxen davant d'aquest òrgan de control per no haver sigut prèviament contestades per l'òrgan a què es dirigeix la queixa, a pesar d'haver transcorregut el termini legal de resposta.

Aquestes funcions s'arreglen de manera expressa en el Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell, pel qual es regula el sistema de queixes i suggeriments en la Generalitat.

Objectius:

- 2.5.1. Atendre i tramitar, dins del termini legal, el 100 % de queixes i suggeriments presentats a l'empareda de l'article 11.2 del Decret 165/2006.
- 2.5.2. Fer un seguiment permanent, al llarg de l'exercici, del compliment de la utilització del sistema de gestió de les queixes i els suggeriments per part de les distintes sotssecretaries, que possibilita l'emissió d'informes anuals per part dels distintes departaments.

2.5.3. Redactar l'informe anual corresponent a l'any 2014, avaluant globalment l'atenció prestada al ciutadà i extraient conclusions per al disseny d'accions de millora.

2.5.4. Millorar, des de l'àmbit de les seues funcions, el tractament de les queixes, i promoure una revisió dels criteris (ítems) de codificació i classificació dels motius de les queixes i suggeriments.

2.6. Denúncies per assetjament moral en el treball i per assetjament sexual i per raó de sexe

Descripció:

L'assetjament moral (assetjament psicològic) i l'assetjament sexual i per raó de sexe són fenòmens socials que desgraciadament es reflecteixen també en les relacions que es desenvolupen en l'àmbit laboral de les administracions públiques.

La Generalitat està compromesa activament en la lluita contra aquestes conductes inadmissibles, i davant d'ambdós tipus d'assetjament ha aprovat sengles procediments d'actuació, les normes dels quals constitueixen importants instruments d'acció per a atallar i eradicar uns comportaments tan rebutjables. Respecte d'això, la Inspecció de Serveis té assignat un paper rellevant i protagonista tant en el protocol davant de l'assetjament sexual i per raó de sexe com en el protocol davant de l'assetjament moral en el treball (assetjament psicològic). La seua funció resulta clau en la investigació de les possibles denúncies per qualsevol d'aquestes situacions, i del resultat de la seua labor d'inspecció depén, en cas de confirmació de l'assetjament, la recomanació d'iniciació dels corresponents expedients disciplinaris per a la sanció d'aquestes infraccions, qualificades com a molt greus en la normativa de funció pública, tant estatal com autonòmica.

Objectius:

2.6.1. Atendre i tramitar el 100 % de les denúncies presentades per assetjament moral.

2.6.2. Atendre i tramitar el 100 % de les denúncies presentades per assetjament sexual i assetjament per raó de sexe.

2.6.3. Elaborar informes semestrals que donen compte de les denúncies ateses per la Inspecció de Serveis en relació amb els dos protocols d'actuació davant de l'assetjament.

2.7. Altres denúncies

Descripció:

A més de la tramitació i atenció de les queixes que els ciutadans poden presentar com a expressió de la seua disconformitat amb la prestació de serveis públics, hi ha una altra activitat d'investigació i control, aquesta vegada derivada de la presentació de denúncies, provinents dels mateixos ciutadans o dels mateixos funcionaris públics, en què es posen de manifest possibles irregularitats o infraccions a la legalitat, les quals poden comportar, de vegades, responsabilitat per part del personal al servei de l'Administració valenciana.

De conformitat amb el que disposa el Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, que regula l'exercici de la competència de la Inspecció General de Serveis, aquesta funció de control de legalitat, impulsada d'ofici, per iniciativa pròpia o com a conseqüència de denúncia, forma part inseparable del seu paper de vigilància del funcionament correcte de tots els serveis i unitats de la Generalitat,

d'acord amb els principis constitucionals i amb ple sotmetiment a la llei i el dret. (Articles 3 i 4 del dit decret)

Objectius:

2.7.1. Atendre i tramitar el 100 % de les denúncies presentades, investigant la possible existència d'anomalies, disfuncions, irregularitats o infraccions a la legalitat vigent.

2.7.2. Elaborar els informes oportuns i efectuar, si és el cas, les recomanacions i propostes pertinents amb vista a la correcció de les anomalies detectades i a l'exigència, si és el cas, de responsabilitat disciplinària.

2.8. Actuacions extraordinàries d'inspecció (informes *ad hoc*, de seguiment i execució de projectes i plans, preguntes parlamentàries, compareixences institucionals, etc.)

Descripció:

Fora de la planificació ordinària de cada exercici, els recursos de la Inspecció de Serveis poden també ser destinats, de forma extraordinària, a l'atenció o tramitació de determinats encàrrecs específics, com a conseqüència d'assignacions directes de l'òrgan directiu superior del qual depèn la Inspecció. Aquesta possibilitat, prevista en l'article 9.2 del Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, donarà lloc, si és el cas, al tipus d'actuació funcional que resulte més adequat, segons la naturalesa de l'encàrrec de què es tracte (accions de control, estudis, anàlisis o avaluacions, seguiment de programes i projectes, -com, per exemple, el seguiment de la implantació de mesures de simplificació que s'arregla en el punt 2.2 del present pla-, i altres iniciatives de naturalesa anàloga).

Objectius:

2.8.1. Atendre i desenvolupar el 100 % dels encàrrecs i les peticions d'actuació rebudes en l'any a instàncies de l'òrgan superior.

2.8.2. Elaborar, dins del primer semestre de l'any, instruccions i/o directrius per a l'admissió a tràmit de les denúncies.

2.9. Coordinació amb els òrgans sectorials d'inspecció (àmbits sanitari, educatiu i de serveis socials)

Descripció:

El ja mencionat Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, encarrega també a la Inspecció de Serveis (article 4.8) la coordinació amb les diferents unitats administratives que exerceixen una funció inspectora en determinats sectors, com són el sanitari, l'educatiu i el de serveis socials. Per mitjà d'aquesta labor de coordinació, a través d'una Comissió Coordinadora, creada en l'article 8 del decret mencionat, es tracta de conèixer les actuacions que anualment realitza cada unitat inspectora sectorial, alhora que s'aprofiten les sinergies que pogueren sorgir de possibles actuacions conjuntes. De forma específica, en les reunions de coordinació s'aprofitarà per a abordar temes d'interès comú relacionats amb la millora de la qualitat dels serveis.

Objectius:

2.9.1. Exercir accions de coordinació per mitjà de reunions i contactes periòdics amb els responsables sectorials d'inspecció (un mínim de dues reunions anuals).

2.9.2. Elaborar i tramitar, davant de la sotssecretaria (abans del 31 de març de 2015), un projecte d'ordre de la conselleria, per la qual s'efectuaria el desplegament reglamentari relatiu a la composició i el funcionament de la comissió de coordinació amb les inspeccions sectorials, creada en el dit decret.

2.9.3. Constituir formalment la Comissió Coordinadora, una vegada publicada l'ordre reguladora de la seua composició i funcionament.

2.9.4. Realitzar dues sessions de la Comissió (la de constitució i una altra ordinària).

2.10. Seguiment de les actuacions de control i inspecció d'exercicis anteriors

Descripció:

Aquesta activitat consisteix a efectuar un seguiment de les distintes actuacions de control i inspecció, incloses les denúncies tramitades, que s'han dut a terme en exercicis anteriors. En els casos que es crega d'interés, es comprovarà si les recomanacions indicades en els informes corresponents van ser ateses i, si és el cas, quines van ser les mesures de correcció o millora implementades. En cas contrari, es demanarà l'oportuna explicació justificativa de l'absència de posada en pràctica dels criteris de la Inspecció de Serveis.

Objectiu:

2.10.1 Revisar la situació de les actuacions de control i inspecció dutes a terme en l'exercici anterior, concretament d'aquelles que continguen recomanacions que es consideren d'interés, als efectes de desplegar una labor de seguiment de la seua implantació.

3. LÍNIA D'ACTUACIÓ: DESENVOLUPAMENT DE RELACIONS D'ALIANÇA I COL·LABORACIÓ

3.1. Col·laboració amb la Direcció General de Recursos Humans

Descripció:

En matèria de formació, col·laborar amb l'Institut Valencià d'Administracions Públiques (IVAP) en activitats formatives i de divulgació en el camp de l'atenció al ciutadà, la qualitat i avaluació dels serveis públics i la reducció de càrregues administratives.

Objectius:

6.1.1. Dissenyar i executar al 100 % les actuacions formatives que, en matèria d'atenció al ciutadà, qualitat i avaluació dels serveis públics i reducció de càrregues administratives, s'inclouen en el Pla de Formació de l'IVAP.

3.2. Amb la DG de Tecnologies de la Informació

Descripció:

La simplificació i reducció de càrregues administratives constitueix el principal objectiu del Pla SIRCA i és una de les més importants línies d'aquest pla anual d'actuació, que requereix i exigeix un important desenvolupament de l'administració electrònica. Per això, el pla enumera algunes accions i objectius dirigits a avançar en la tramitació electrònica dels procediments, i això exigeix la col·laboració amb la direcció general esmentada, per ser l'òrgan competent en aqueixa matèria. Així, en aquest apartat arrepleguem alguns objectius que van en la línia d'aprofundir en aqueixa importantíssima col·laboració.

Objectiu:

6.2.1. Col·laborar amb la Direcció General de Tecnologies de la Informació en la simplificació prèvia d'aquells procediments que s'hagen de transformar en serveis electrònics, així com en el desenvolupament d'eines o aplicacions que requerisquen un suport funcional previ (expedient electrònic, impuls de la PAI, etc.).

3.3. Col·laboració amb l'INVASSAT

Descripció:

La Inspecció de Serveis va elaborar al seu dia, en col·laboració amb l'òrgan competent en matèria de prevenció de riscos laborals (hui l'INVASSAT) els dos protocols d'actuació en relació amb les denúncies per assetjament moral i assetjament sexual i/o per raó de sexe. Aquests protocols preveuen oportunitats de col·laboració mútua en la tramitació de les possibles denúncies i possibiliten l'intercanvi d'informació sobre els casos i les circumstàncies que els rodegen. D'altra banda, la col·laboració és fonamental a l'hora de revisar o actualitzar els protocols, d'acord amb el que aconselle la seua utilització pràctica.

Objectius:

6.3.1. Col·laborar amb l'INVASSAT en matèries i aspectes d'interés comú, especialment pel que fa als protocols d'actuació davant de denúncies per assetjament moral (assetjament psicològic) i assetjament sexual o per raó de sexe.

3.4. Col·laboració amb l'Administració general de l'Estat (Ministeri d'Hisenda i Administració Pública)

Descripció:

Desenvolupar els convenis subscrits amb l'Administració general de l'Estat en tot allò que s'ha relacionat amb la reducció de càrregues administratives, la simplificació procedimental i la millora de la reglamentació, així com la prestació mútua de serveis electrònics.

En particular, enguany es prestarà especial atenció a la implantació coordinada de DIR3, SIA i EUGO de manera que es complisca el que estableix l'esquema nacional d'interoperabilitat. Tots aquests sistemes hauran d'estar coordinats amb el GUC, de manera que la seua informació siga compatible i la seua entrada única, en la mesura que siga possible, alimentant-los tots de manera automàtica.

Així mateix, enguany es posa en marxa **el conveni de col·laboració entre l'Administració general de l'Estat i l'Administració pública de la Generalitat, per al subministrament de l'aplicació "Oficina de Registre Virtual" (ORVE)**, com a mecanisme d'accés al registre electrònic comú i al sistema d'interconnexió de registres. Aquest sistema permet l'intercanvi d'assentaments registrals entre administracions públiques, permetent escanejar els escrits que presenta el ciutadà en les oficines de registre, aplicant la digitalització en els llocs de finestra amb plena validesa jurídica, i enviant electrònicament la documentació a l'administració de destinació, a l'instant, i siga quin siga la seua ubicació geogràfica o el nivell d'administració competent (estat, comunitat autònoma i municipis). Com hem destacat en l'apartat de simplificació, es posarà en marxa en 2015 en els registres de la Generalitat la utilització d'aquesta plataforma.

Objectius:

6.4.1. Desenvolupar el conveni de col·laboració entre l'Administració general de l'Estat i l'Administració pública de la Generalitat, per al subministrament de l'aplicació "Oficina de Registre Virtual" (ORVE), com a mecanisme d'accés al registre electrònic comú i al sistema d'interconnexió de registres. (Tot l'any)

6.4.2. Implantació de DIR3, SIA i EUGO de manera coordinada amb el GUC (tot l'any).

3.5. Xarxa Interadministrativa de Qualitat en els Serveis Públics

Descripció:

La Xarxa Interadministrativa de Qualitat dels Serveis Públics és el més important fòrum de cooperació interadministrativa en matèria d'avaluació i qualitat dels serveis, que està integrat per representants de totes les administracions públiques (Administració general de l'Estat; comunitats i ciutats autònomes; FEMP, en representació de l'Administració local, i Agència Nacional d'Avaluació i Acreditació, en representació de les universitats) i que coordina l'Agència Estatal d'Avaluació de les Polítiques Públiques i la Qualitat dels Serveis (AEVAL), dependent del Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques. Al novembre de 2014, van finalitzar els treballs d'un dels seus grups, el denominat Grup de Cartes de Serveis, que van concloure amb l'elaboració del document "Marc comú sobre les cartes de serveis en les administracions públiques espanyoles", document que va ser presentat i aprovat per la Xarxa en l'última reunió del seu plenari.

Enguany, participarem en els grups de treball denominats "Comité d'Avaluació de Polítiques Públiques" i "d'Innovació en el Sector Públic".

Objectius:

6.5.1. Publicar i difondre el document **“Marc comú sobre les cartes de serveis en les administracions públiques espanyoles”**, informe que ha inspirat els canvis normatius proposats en la nova regulació que sobre cartes de serveis es publicarà enguany.

6.5.2. Participar activament en els treballs del Comité d'Avaluació de polítiques públiques, que en 2015 centrarà els seus esforços en les dues línies d'actuació següents:

- Sensibilització i generació de capacitat interna per a l'avaluació:
 - Estratègies implicació alta direcció.
 - Xarxes internes.
 - Formació.

- Difusió de l'avaluació/cultura de l'avaluació (transparència, participació ciutadana des de l'avaluació, ...):
 - Intercanvi d'informació.
 - Avaluació i catàleg de polítiques públiques.
 - Avaluació i rendiment de comptes.

6.5.3. Participar activament en els treballs del Grup sobre Innovació del Sector Públic, donant a conèixer l'OPSI (Observatory of Public Sector Innovation) i promovent la inclusió en aquest d'innovacions en les administracions públiques espanyoles.

6.5.4. Participar en totes les reunions de la Xarxa (2 a l'any).

6.5.5. Avaluar possibles projectes/actuacions d'èxit per a presentar-les en esdeveniments nacionals (congressos i semblants).

3.6. Col·laboració amb altres organitzacions d'interés

Descripció:

Mantindre i potenciar relacions d'aliança i cooperació amb altres organitzacions d'interés per a nosaltres, entre les quals destaquem les següents:

- Direcció General d'Anàlisi i Polítiques Públiques de la Conselleria de Presidència, a través de la seua Subdirecció General d'Anàlisi i Polítiques Públiques.
- Direcció General d'Ordenació, Avaluació, Investigació, Qualitat i Atenció al Pacient de la Conselleria de Sanitat.
- Direcció General d'Innovació, Ordenació i Política Lingüística (Subdirecció General d'Innovació i Qualitat Educativa).
- Sotssecretaria de la Conselleria Benestar Social, a través de la Subdirecció General de Qualitat i Ordenació de Centres.
- Finalment, també, encara que de forma puntual i per a peticions concretes, amb altres òrgans semblants amb competències en matèria de sistemes d'informació, comunicació i atenció al ciutadà, modernització, gestió de qualitat i inspecció dels serveis, d'altres comunitats autònomes.

Objectiu:

6.6.1. Establir i mantindre al llarg de 2014 contactes amb les organitzacions esmentades a fi d'intercanviar informació d'interés i compartir coneixement (tot l'any).

