

PLA ESTRATÈGIC D'INNOVACIÓ I MILLORA DE L' ADMINISTRACIÓ DE LA GENERALITAT

2014-2016

Conselleria d'Hisenda i Administració Pública
Secretària Autònoma d'Administració Pública

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ
2. DIAGNÒSTIC DE SITUACIÓ
3. OBJECTIUS ESTRATÈGICS
4. DESPLEGAMENT DEL PLA: PLANS D'ACTUACIÓ, INDICADORS I METES, I INVERSIÓ PREVISTA
5. LIDERATGE, APROVACIÓ, DIRECCIÓ I AVALUACIÓ
6. PARTICIPACIÓ SOCIAL, COMUNICACIÓ, TRANSPARÈNCIA I RENDICIÓ DE COMPTES

1. INTRODUCCIÓ

La Generalitat de la Comunitat Valenciana ha aprovat i executat, en els últims 16 anys, successius plans de modernització de la seua Administració, dirigits tots estos a aconseguir una millora contínua dels servicis públics prestats a la ciutadania¹. L'últim d'estos plans, impulsat per la Secretaria Autonòmica d'Administració Pública, denominat Pla d'Innovació i Modernització de l'Administració Pública Valenciana, Governança 2013², ha tingut importants efectes en la modernització i millora de la nostra Administració, ja que ha incrementat els nivells de qualitat dels servicis oferits i ha simplificat, al mateix temps, la gestió interna dels processos administratius, la qual cosa ens ha permés avançar en la consecució de majors cotes d'eficàcia i eficiència en la gestió dels recursos públics.

La conjuntura actual de crisi econòmica, que ralentitza i dificulta el progrés econòmic i social del nostre país, i que coincidix amb l'últim any de vigència de l'anterior pla, aconsella, després de la seua revisió i avaluació, elaborar un nou pla que necessàriament ha de prioritzar i focalitzar tots els seus esforços a aconseguir una Administració sostenible, més austera, eficaç i, sobretot, eficient, per a contribuir així a la necessària recuperació econòmica que hui, més que mai, se'ns exigeix. 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 a la qual hem de dirigir tots els nostres esforços.

L'evolució de la societat en estos últims anys i els avanços dels processos de reforma i modernització que ha fet l'Administració ens situen en un escenari en què la ciutadania demana o exigeix:

- Una Administració eficaç i eficient en la gestió dels recursos públics, participativa, èticament compromesa i transparent.
- Una Administració que garantisca el seu dret general a la informació i al coneixement ple de la gestió dels seus interessos i peticions a través de procediments àgils, amb eliminació de càrregues burocràtiques i en un marc normatiu simplificat i eficaç.
- Una Administració electrònica que desenrotlle l'economia i la societat digital, amb l'ús de les noves tecnologies de la informació i de la comunicació així com els servicis basats en Internet.
- Una Administració que millore de forma contínua els nivells de satisfacció ciutadana amb els seus servicis, centrada en l'impuls de més compromisos i estàndards de qualitat.

1. Al llarg del Pla, i sempre que ha sigut possible, s'utilitza el terme ciutadania per a referir-nos al conjunt de ciutadans i ciutadanes. No obstant això, el terme "ciudadà", quan no ha sigut possible substituir-lo pel de ciutadania, s'empra diverses vegades al llarg del Pla. Este terme, que de vegades s'utilitza per a fer referència a la literalitat continguda en les normes per a no carregar excessivament el text, ha d'entendre's en sentit ampli, omnicomprensiu d'ambdós gèneres, masculí i femení, és a dir, ciutadans i ciutadanes.

2. Pla aprovat per Acord del Consell de la Generalitat, el dia 5 de febrer de 2010.

- Una Administració professional, amb persones formades, motivades i implicades en els programes públics, en un entorn d'optimització dels recursos humans, amb un adequat dimensionament de les estructures i les càrregues de treball.

En el context actual hem de continuar propiciant un canvi de cultura en l'Administració, una evolució que implique un nou model d'Administració que done respostes i s'anticipe a les demandes ciutadanes, facilite la iniciativa empresarial i afavorisca el dinamisme de la nostra economia dins dels límits imposats per la seguretat jurídica.

Per a donar resposta a tot l'anterior, este Pla d'Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat 2014-2016 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 servici, i ho fa a través de cinc plans específics, un dels quals ja aprovat amb anterioritat, que es detallen i resumixen en els apartats III i IV d'este document, dedicats als objectius estratègics i al desplegament de l'estratègia. Després de l'aprovació d'este pla marc, i al llarg del seu primer any de vigència, s'aprovaran i es publicaran, de manera successiva, la resta de plans individuals que l'integren.

2. DIAGNÒSTIC DE SITUACIÓ

La situació actual està marcada, com s'ha assenyalat en la introducció anterior, per un escenari econòmic que continua advers i que exigix, hui més que mai i per a superar la crisi, l'esforç col·lectiu de tots, també de l'Administració pública, per a eixir d'esta crisi amb força i aconseguir un futur sostenible i de progrés.

Això exigix tindre una visió global i estratègica que situe i oriente, més enllà del curt termini, les actuacions de modernització i millora de les administracions públiques (d'ara en avant AP), en este cas de la Generalitat de la Comunitat Valenciana, cap a eixe objectiu primordial.

El punt de partida per a formular eixa visió estratègica en els pròxims anys, a més de ser coherent amb la cultura corporativa de la Generalitat assentada en la definició ja formulada de la seua missió, visió i valors³, ha de ser fer un diagnòstic adequat de la situació que ens permeta identificar, amb la màxima precisió, les nostres fortaleses i debilitats, com a organització que dirigeix i gestiona en l'àmbit administratiu els servicis públics, així com les oportunitats i les amenaces que es deriven del nostre entorn.

Per a això, el primer pas que cal fer és avaluar el Pla d'Innovació i Modernització de l'Administració Pública Valenciana, Governança 2013, pla que, aprovat en 2010, hem considerat acabat en 2013 i l'avaluació del qual és un punt de partida obligat per a formular noves estratègies de modernització i millora de la nostra Administració. Juntament amb això, l'informe elaborat per la Comissió per a la Reforma de les AP de l'Administració General de l'Estat (d'ara en avant AGE) ha sigut un document de base molt important per a formular la nostra estratègia, ja que recull una minuciosa radiografia del sector públic espanyol en les últimes dècades.

També ens hem basat i hem consultat l'Estratègia Europa 2020 i el Pla Estratègic de Millora de l'Administració i del Servici Públic (Pla MILLORA 2012-2015) de l'Administració General de l'Estat⁴ i s'ha consultat la formulació de distints plans i estratègies de modernització dictats per diferents comunitats autònomes (d'ara en avant CA), tot això per a completar la necessària anàlisi en què basar este diagnòstic.

Addicionalment, i amb la tècnica DAFO, hem sol·licitat i demanat de diverses de persones (més de 50), totes elles personal empleat públic al servici de l'Administració de la Generalitat i amb dilatada experiència, la seua opinió per a identificar, basant-nos també en l'avaluació del pla anterior i en les estratègies abans esmentades, les nostres fortaleses i debilitats internes i les oportunitats i amenaces externes. Entre estes persones s'inclouen funcionaris i funcionàries que han participat en l'última edició del Curs de Gestió de Qualitat en els Servicis Públics impartit per l'IVAP, els membres que formen part i integren la Xarxa de Qualitat de la Generalitat en què

3. Capítol I del Decret 62/2010, de 16 d'abril, del Consell, pel qual s'establixen els instruments generals del sistema per a la modernització i millora de la qualitat dels servicis públics dels ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat (DOCV núm. 6259, del 21.04.2010)

4. El document analitzat elaborat per la Direcció General de Modernització Administrativa, Procediments i Impuls de l'Administració Electrònica de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques del Ministeri d'Hisenda i Administració Públiques era, en la data de redacció d'este pla, un document provisional.

participa personal tècnic de totes les conselleries, persones de la Direcció General de Tecnologies de la Informació i de la Direcció General de Recursos Humans, com a òrgans directius responsables d'algun dels plans específics que s'integren en este Pla Estratègic, i l'equip de persones que integra la inspecció de servicis dependent de la Subdirecció General d'Atenció al Ciutadà, Qualitat i Inspecció de Servicis, òrgan que ha coordinat la redacció d'este pla.

A continuació es resumixen i destaquen les principals conclusions derivades dels documents, anàlisi i estudis realitzats i que servixen de base a esta nova planificació:

1. Estratègia Europa 2020

L'Estratègia Europa 2020, aprovada⁵ al març de 2010, estableix i definix tres línies estratègiques per a fer front als reptes futurs: un **creixement intel·ligent** per al desenrotllament d'una economia basada en el coneixement i la innovació, un **creixement sostenible** a través de promoure una economia més eficient en la utilització dels seus recursos, més ecològica i competitiva, i un creixement integrador per al foment d'una economia que destaque pel seu nivell d'ocupació i redunde en la cohesió econòmica, social i territorial. La proposta de la Comissió, per a esta estratègia i per a la Unió Europea (UE), es concreta en cinc objectius quantificables per a 2020 centrats en l'ocupació, la investigació i la innovació, el canvi climàtic i l'energia, l'educació i la lluita contra la pobresa.

La Comissió Europea proposa, per a assegurar el seu compliment, que cada Estat membre de la UE adapte l'Estratègia Europa 2020 a la seua situació particular i tradisca estos objectius europeus en objectius nacionals⁶ i, per a això, ha de reforçar les seues polítiques i instruments clau, com el mercat únic (cap a un mercat únic i obert de servicis), el pressupost (política de cohesió europea) i l'agenda exterior (desplegant nous instruments de política exterior). Les **iniciatives proposades (set en total)** per la Comissió en els tres eixos comentats abans es resumixen en les iniciatives emblemàtiques següents que orienten les accions que ha d'escometre la Comissió i els distints Estats membres: "unió per la innovació", "joventut en moviment", "una agenda digital per a Europa", "una Europa que utilitze eficaçment els recursos", "una política industrial per a l'era de la mundialització", "una agenda per a noves qualificacions i ocupacions" i "una plataforma europea contra la pobresa".

Finalment, l'anterior plantejament temàtic es reforça amb una vigilància de la Comissió sobre cada país membre (informes d'avaluació i avanços) al qual s'ajuda enfortint els instruments de coordinació i aplicant el Pacte d'Estabilitat i Creixement (PEC) de forma simultània al desenrotllament dels programes de reforma en cada Estat.

5. Comunicació de la Comissió Europa 2020. Una estratègia per a un creixement intel·ligent, sostenible i integrador. Brussel·les, 3.3.2010 COM(2010) 2020 final.

6. Espanya, en el seu programa nacional de reforma a l'abril de 2011, va adaptar i quantificar estos objectius: 74% per a la taxa d'ocupació, 3% del PIB en I+D, 10% de reducció d'emissions, 25,2% d'utilització d'energies renovables, 20% d'augment de l'eficiència energètica, 15% de taxa d'abandó escolar, 44% de jòvens amb estudis superiors i 1,4-1,5 milions de persones menys en risc de pobresa o exclusió social).

2. Comissió per a la Reforma de les Administracions Públiques (d'ara en avant CORA)

L'informe elaborat per esta Comissió de l'AGE, creada pel Govern⁷ en el marc d'un ambiciós projecte reformista que inclou totes les AP, realitza una anàlisi d'estes en els últims 35 anys per a obrir un procés, a partir d'esta anàlisi, d'actuacions dirigit a aconseguir unes AP modernes, transparents i àgils.

Este **projecte de la CORA**, més enllà de l'informe de reformes elaborat, obri un procés d'actuacions que s'han d'executar dirigides a simplificar els procediments i adaptar noves tecnologies, reduir càrregues administratives a empreses i ciutadans i evitar solapaments i duplicitats amb altres administracions i, per a això, ha organitzat els seus treballs basant-se en quatre subcomissions (de duplicitats administratives, de simplificació administrativa, de gestió de servicis i mitjans comuns i d'Administració institucional) que han aportat propostes que s'afigen a les mesures de caràcter general que també arreplega l'informe. La **participació social** en l'elaboració d'esta reforma es va articular a través d'un consell assessor (integrat per representants del Defensor del Poble, organitzacions empresarials i sindicals, Consell de Consumidors i Usuaris, Associació de Treballadors Autònoms, l'Institut d'Empresa Familiar, el Consell Superior de Cambres de Comerç i l'Associació Espanyola d'Empreses de Consultoria) i ha comptat, també, amb una directa participació ciutadana canalitzada a través d'una bústia de suggeriments, en matèria de duplicitats i simplificació administrativa, que ha arreplegat un total de 2.239 suggeriments.

En conjunt, la CORA planteja, en el seu informe, un total de **217 propostes de mesures** de les quals 119 afecten l'Estat i les CA i 78 exclusivament l'AGE: unes de caràcter general i horitzontal (11), d'altres, les més, dirigides a evitar duplicitats amb les CA i dins de l'Estat (118), d'altres dirigides a eliminar traves, simplificar procediments i facilitar l'accés dels ciutadans a l'Administració (42), d'altres dirigides a millorar la gestió dels servicis i mitjans comuns (38) i un últim grup de mesures (8) dirigides a racionalitzar l'Administració institucional, en el pla normatiu i per mitjà de la supressió i integració de 57 entitats públiques estatals.

En el seu **informe**⁸ es partix d'una anàlisi de la dimensió del **sector públic espanyol**, amb un gasto no financer sobre el PIB del 43,4% en 2012, per davall de la mitjana de la UE (49,9%) i molt allunyat dels grans països de l'eurozona (per orde de major a menor: França amb un 56,6%, Itàlia amb un 50,7%, Regne Unit amb un 48,5% i Alemanya amb un 45%); destaca, no obstant això, que l'increment del gasto públic a Espanya ha tingut un gran creixement en els últims anys (6,8% en el període 2005-2011). Analitza, així mateix, l'evolució dels ingressos públics i mostra la forta caiguda en 2012 (10% per davall de la mitjana dels països europeus) i l'evolució seguida per l'ocupació pública que ha experimentat una forta caiguda en el període 2011-2013, en contraposició amb el creixement mantingut en els últims 10 anys, molt superior al registrat en el sector privat (del 11,6% davant del 7,7%, respectivament). De tot

7. Comissió creada pel Govern per Acord de Consell de Ministres del 26 d'octubre de 2012, adscrita al Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques a través de la seua Secretaria d'Estat d'AP.

8. Informe de Reforma de les administracions públiques de la CORA. En atenció a la seua extensió, es destaquen ací conclusions recollides sobretot en el seu resum executiu. No obstant això, el document complet, en especial l'anàlisi que es fa de les AP espanyoles i estrangeres, s'ha tingut molt en compte per a este diagnòstic.

el personal al servici de l'AGE i les CA, només el 25% desenrotlla tasques o servicis purament administratius. Conclou, a la vista de tot l'anterior, que ens trobem amb un sector públic relativament reduït en comparació amb la resta de països de la UE.

Des del punt de vista de l'estructura del gasto, este informe destaca que quasi el 66% del gasto públic (prop del 30% del PIB) es destina a gasto social i a finançar servicis públics de caràcter bàsic. Des del punt de vista de la gestió del gasto, quasi la mitat es gestiona des de les CA i entitats locals (d'ara en avant EL) i això ha comportat un important canvi en la distribució del personal empleat públic el nombre del qual, en el període 1982-2012, s'ha reduït en l'AGE quasi a la quarta part, mentres que en les CA, amb un nombre de persones pràcticament inexistent a l'inici d'eixe període, s'ha multiplicat per 30, i quasi per quatre en les EL, cosa que és un clar exemple de la important descentralització produïda com a conseqüència del desenrotllament de l'Estat autonòmic. Esta distribució del gasto i l'ocupació pública, juntament amb la progressiva assumptió de competències de les CA, ha convertit Espanya en un dels països amb més grau de descentralització de l'OCDE, fet que permet destacar com a conclusió que qualsevol reforma de l'Administració, a Espanya, ha de comprendre, conseqüentment, els tres nivells d'Administració en què s'estructura (estatal, autonòmica i local).

L'informe CORA analitza també les distintes actuacions de reforma de les AP desenrotllades pel Govern d'Espanya, des de finals de 2011, inspirades en els principis de disciplina pressupostària i transparència pública, racionalització del sector públic, supressió d'òrgans i entitats duplicades, ineficients o no sostenibles, de millora de l'eficiència i d'Administració al servici dels ciutadans i empreses, actuacions que han permés aprimar i racionalitzar l'Administració pública espanyola i reduir el dèficit públic del conjunt de les AP (fins al 6,98% del PIB en 2012). La previsió d'estalvi derivada de les mesures adoptades pel Govern d'Espanya és reduir el gasto públic en 37.620 milions d'euros al llarg d'esta legislatura i que en acabar el període (2015) l'estalvi anual, respecte al que s'ha gastat en 2011, siga de 17.534 milions d'euros. Les mesures de racionalització administrativa, supressió d'organismes i estructures, eliminació de duplicitats i millora de la gestió de mitjans i servicis recollits en l'informe de la CORA comporta uns estalvis acumulats per a les AP de 6.440 milions d'euros en els tres anys de la seua implantació, als quals se sumarien els generats per les mesures en matèria d'ocupació pública. Amb la total efectivitat de les reformes, els estalvis per a ciutadans i empreses seran de 16.295 milions d'euros. A això caldrà afegir l'impacte en la reducció del gasto que tindran les reformes estructurals empreses per les CCAA i EELL, incloses en els respectius plans d'ajust.

3. Comissió Interdepartamental per a la Reforma de les Administracions Públiques de la Generalitat (CIRA)

El **Consell de la Generalitat**, en consonància amb la creació en l'àmbit de l'Estat de la CORA, amb data 28 de juny de 2013 ha aprovat un Decret⁹ pel qual es crea i regula la Comissió Interdepartamental per a la Reforma de les Administracions Públiques (d'ara en avant CIRA), disposició que sorgix per la conveniència de fer un seguiment de les reformes desenrotllades en altres AP, en especial les que es deriven de

9. Decret 86/2013, de 20 de juny, del Consell, pel qual es crea i regula la Comissió Interdepartamental per a la Reforma de les Administracions Públiques.

l'informe sobre reforma elaborat per la CORA i que s'ocuparà, tal com s'assenyala en el preàmbul de l'esmentada norma, de fer un seguiment de totes les mesures i polítiques que s'adopten en matèria d'Administració pública, del seu estudi i anàlisi, de la planificació estratègica de les mesures que ha d'adoptar la Generalitat en el seu àmbit d'actuació i de la coordinació de la seua implantació, tant des del punt de vista normatiu com d'execució.

D'altra banda, cal destacar que **moltes de les mesures proposades per la CORA**, tant de caràcter general (sobretot en aquelles en què tenim àmbit competencial) com en aquelles que es dirigeixen expressament a l'àmbit de les CA, ja les ha abordat el **Consell de la Generalitat** juntament amb altres que, per no haver sigut encara abordades o perquè és necessari mantindre i/o potenciar-les, s'incorporaran a esta nova planificació. Així:

- En relació amb les mesures de caràcter general recollides en l'informe de la CORA:

- Les referides a la **codificació del dret** són mesures que s'aborden en el nou pla de simplificació i reducció de càrregues (SIRCA-2, 2013-2015) ja aprovat pel Consell el 13 de maig d'enguany, pla que s'incorpora a este pla estratègic, i que complementa altres actuacions normatives ja desplegades amb el primer pla de simplificació anterior, el SIRCA, 2010-2012 (54 normes modificades d'un total de 66 normes identificades en aplicació de la directiva de servicis). Es tracta d'una actuació, ja iniciada, que desenrotlla de manera conjunta l'Advocacia de la Generalitat i la Inspecció General de Servicis i que comporta la revisió, per a la reducció o simplificació, si és el cas, de totes les normes de la Generalitat amb rang de llei o decret juntament amb l'aplicació de criteris de qualitat normativa en l'elaboració i aprovació de nova normativa.
- En relació amb l'**Oficina per a l'Execució del Projecte de Reforma de les Administracions Públiques**, previst per la CORA, destaquem que la comissió de l'Estat ha tingut projecció immediata, en el nostre àmbit, amb la creació d'una comissió semblant, la Comissió Interdepartamental per a la Reforma de les Administracions Públiques (CIRA-GVA) que, en la reunió constitutiva el 17 de juliol de 2013, va aprovar la creació de cinc subcomissions de treball: d'ocupació pública, de tecnologies de la informació, d'Administració institucional/sector públic, de col·laboració publicoprivada i de planificació pressupostària i control del gasto. Sobre esta Comissió Interdepartamental (CIRA-GVA) recaurà el suport, supervisió i coordinació de totes les estratègies, plans i disposicions que s'adopten en matèria d'Administració pública.

- En relació amb les mesures proposades per la Subcomissió de Duplicitats Administratives de la CORA:

- Pel que fa als **sistemes d'informació compartits**, la nostra Plataforma Autònoma d'Intermediació (PAI) està preparada per a complir les exigències de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels

Ciudadans als Servicis Públics i el Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.

- En relació amb els **registres administratius**, el Pla SIRCA-2 que com ja s'ha assenyalat forma part i s'integra en esta planificació estratègica, preveu, en el marc d'un nou model d'atenció ciutadana, una reordenació dels registres, l'anàlisi i la revisió prèvia dels quals ja ha començat.
- En matèria d'**ocupació pública**, juntament amb el pla de redistribució de càrregues de treball que s'inclou i constituïx un pilar bàsic d'esta nova planificació i que abordarà mesures **en l'àmbit del mesurament de càrregues, l'avaluació i la mobilitat del personal** previstes en l'informe de la CORA, la Generalitat ja ha desenrotllat accions en esta línia. Així, derivada d'una actuació recent de la inspecció general de servicis i en relació amb el règim jurídic del personal, s'establiran criteris comuns de bones pràctiques per a la gestió de les contractacions administratives de servicis.

D'altra banda, en relació amb els cossos i escales del personal funcionari de l'Administració de la Generalitat, el Consell va aprovar el Decret 53/2013, de 3 de maig, pel qual s'establixen els criteris generals per a la classificació dels llocs de treball, i el procediment d'elaboració i aprovació de les relacions de llocs de treball en l'Administració de la Generalitat, norma que juntament amb la Llei d'Ordenació i Gestió de la Funció Pública Valenciana (Llei 10/2010, de 9 de juliol) persegueix ordenar, de manera més racional, els processos de selecció i de provisió de llocs utilitzant el sistema de cossos per a aconseguir una gestió més dinàmica i una organització més professional i especialitzada.

Finalment, l'oferta formativa que realitza l'Institut Valencià d'Administració Pública (IVAP), amb algunes mesures desplegades en estreta col·laboració amb l'INAP i la resta d'escoles de diferents comunitats autònomes, està consolidada i dóna resposta a la major part de les qüestions que planteja l'informe de la CORA, mesures que es potenciaran també en el futur en els plans de formació que, amb caràcter anual, s'aproven.

- En relació amb algunes de les **propostes ministerials** recollides en l'àmbit dels treballs d'esta subcomissió, destaquem que la Generalitat
 - en l'**àmbit de la justícia** participa de forma activa en els grups de treball per a garantir la compatibilitat i interoperabilitat dels sistemes d'informació per a la gestió processal en coordinació amb el Consell General del Poder Judicial (CGPJ), la Fiscalia General de l'Estat i el Ministeri de Justícia.
 - en l'**àmbit d'hisenda i Administració pública**, en relació als centres de **transferència tecnològica**, estem treballant en la creació d'un catàleg d'aplicacions corporatives i sectorials amb indicació de l'àmbit funcional que cobrix i de la tecnologia associada, i, en relació amb

l'admissió de certificats electrònics, tècnicament, els nostres sistemes d'informació acceptaran tant el DNI electrònic com tots aquells certificats admesos per l'ens prestador de servicis de certificació. aquellos certificados admitidos por el Ente Prestador de servicios de Certificación.

- en l'àmbit d'educació i en relació amb la proposta de compartir les **plataformes de gestió de centres**, la Generalitat ja disposa del Sistema Integral de Gestió Acadèmica i Administrativa, que està implantat en Educació Infantil i Primària i que, a finals d'este any, estarà en tots els centres de Secundària, Batxillerat i cicles formatius.

- en l'àmbit del **Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme**, i en relació amb les **telecomunicacions**, les actuacions de la Generalitat estaran coordinades amb l'AGE, en concret en matèria d'ajudes per al desplegament de la banda ampla.

- En relació amb les mesures proposades per la Subcomissió de Simplificació Administrativa de la CORA:

- L'elaboració d'un **manual de reducció de càrregues administratives i millora reguladora** tindrà una adequada resposta, en el nostre àmbit, en el Pla SIRCA-2, dins de la línia d'actuació denominada "Actuacions dirigides a la simplificació de procediments administratius".

Amb antelació, l'aprovació del **Decret 165/2010, de 8 d'octubre**, del Consell, pel qual **s'establixen mesures de simplificació i reducció de càrregues administratives en els procediments gestionats per l'Administració de la Generalitat**, ens ha permès disposar de l'instrument jurídic necessari que ha marcat les pautes d'actuació que cal seguir per a la simplificació i la reducció de càrregues.

- En **matèria de simplificació**, el ja reiterat **Pla SIRCA 2010-2012**, centrat inicialment (2011) en diverses autoritzacions administratives i registres i, posteriorment (en 2012), en una selecció prioritzada realitzada per les diferents conselleries, ens ha permès avançar d'una manera important en la simplificació de procediments, i **aconseguir**, si es consideren també tots els procediments afectats per les mesures urgents de simplificació dictades per este pla (relacionades amb la supressió de determinades exigències de documentació en procediments tramitats per la Generalitat: obligatorietat d'aportar fotocòpies del DNI o el número d'identificació d'estranger i el certificat d'empadronament, la justificació d'estar al corrent en el pagament de les obligacions tributàries amb la hisenda estatal i autonòmica i la justificació documental acreditativa d'estar al corrent en el compliment de les obligacions amb la Seguretat Social), **la xifra de 616 procediments estudiats i simplificats (51% del total)**.

Cal destacar també en procediments de caràcter horitzontal que, des de finals de 2011, totes les **beques per a pràctiques professionals** es tramiten,

totalment, de manera telemàtica a través d'una aplicació corporativa única; **en matèria de subvencions** es disposa d'un tràmit genèric normalitzat que permet la sol·licitud telemàtica -usat ja en 66 convocatòries d'ajudes- i, en relació amb les **convocatòries d'accés a l'ocupació pública** és possible que s'iniciïn telemàticament en les convocatòries d'Administració general (1.145 sol·licituds s'han cursat així en 2012) i, en l'àmbit docent, en el 100% de convocatòries de mestres, professors i catedràtics.

El nou SIRCA-2 continuarà esta línia de treball, en el període 2013-2015, i culminarà les accions pendents de l'anterior pla. També està previst, en matèria de subvencions, l'elaboració d'una normativa pròpia i, en matèria de convenis de col·laboració, l'estudi i l'elaboració d'una normativa horitzontal.

- En matèria d'**Administració electrònica** es continuarà avançant, en aplicació del **SIRCA-2** i l'**agenda digital**, amb mesures que impulsen el desenrotllament de servicis electrònics, en substitució de tràmits convencionals, i s'ampliaran els servicis disponibles en la PAI per a donar resposta a propostes recollides en l'informe de la CORA dirigides a totes les administracions. D'altra banda, l'execució del **SIRCA 2010-2012** ens va permetre aconseguir la xifra de **737 servicis electrònics actius disponibles** (un 61% del total de servicis registrats en el GUC: Gestor Únic de Continguts de la Generalitat).
- En matèria d'**atenció a la ciutadania**, i quant a la creació d'un portal d'accés general d'entrada a les administracions públiques, la Generalitat ja disposa, a través de la Guia Prop de la seua **seu electrònica**, d'un únic punt d'accés i un conjunt de buscadors que permeten, entre altres coses, l'accés a tots els tràmits i procediments de la Generalitat.
- En relació amb la proposta d'**acord del Consell de Ministres per a l'aprovació de mesures de simplificació**, cal recordar que, en esta mateixa línia, la Generalitat ha aprovat successius **acords del Consell**¹⁰ amb idèntica finalitat, per a donar resposta així al mandat arrellegat en la disposició final sèptima del Decret Llei 2/2012, de 13 de gener, del Consell, de mesures urgents de suport a la iniciativa empresarial i als emprenedors, microempreses i xicotetes i mitjanes empreses (pimes) de la Comunitat Valenciana, que estableix que "el Consell aprovarà semestralment un pla de simplificació que preveurà els procediments que s'han de simplificar i les unitats responsables de dur a terme el procés de simplificació esmentat".
- En relació amb les mesures proposades per la Subcomissió de Gestió de Servicis i Mitjans Comuns:
 - En matèria de **centralització d'activitats de gestió** i, en concret, pel que fa a

10. Acord de 23 de març de 2012, del Consell, pel qual s'aproven accions de simplificació i reducció de càrregues administratives, en el marc del Pla SIRCA 2010-2012 publicat en el DOCV núm. 6743, de 28 de març de 2012, Acord de 25 de gener de 2013, amb idèntica denominació i finalitat, publicat en el DOCV núm. 6860, de 7 de febrer de 2013 i Acord de 22 de novembre de 2013, pel qual s'aproven noves accions de simplificació, reducció de càrregues administratives i impuls de l'Administració electrònica, en el marc del Pla SIRCA-2, publicat en el DOCV núm. 7160, de 26.11.2013.

informàtica i Administració electrònica, cal destacar que la Generalitat, en el curs d'esta legislatura, ha centralitzat la gestió de la pràctica totalitat dels seus recursos i servicis informàtics (tots llevat dels de Sanitat) en un únic departament, la **Direcció General de Tecnologies de la Informació** de la Secretaria Autonòmica d'Administració Pública de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública.

- Finalment, en relació amb les mesures proposades per la Subcomissió d'Administració Institucional:

- Pel que fa a la reestructuració del sector públic empresarial, que la CORA planteja potenciar en el seu informe, també ha sigut objecte de desplegament en el nostre àmbit a través d'actuacions pròpies en matèria d'ordenació del sector públic empresarial i fundacional, ja iniciades en 2011 amb la creació d'una secretaria autonòmica amb competències específiques en eixe camp, i amb l'impuls de successives normes ¹¹ que van culminar amb l'aprovació del Decret Llei 7/2012, de 19 d'octubre, del Consell, de Mesures de Reestructuració i Racionalització del Sector Públic Empresarial i Fundacional, convalidat pel Ple de les Corts i tramitat com a projecte de llei que ja ha sigut aprovada (Llei 1/2013, de 21 de maig, de la Generalitat).

4. El Pla Estratègic de Millora de l'Administració i del Servici Públic (Pla MILLORA 2012-2015) de l'Administració General de l'Estat (AGE)

Este pla atén el marc estratègic europeu (Estratègia Europa 2020, Agenda Digital Europea, Pla d'Acció Europeu sobre Administració Electrònica 2011-2015, Programa d'Acció per a la Reducció de les Càrregues Administratives a la Unió Europea i Directrius de la Política de Cohesió Europea 2014-2020) i té en compte la situació actual d'Espanya i els objectius i reformes empreses pel Govern de la nació juntament amb diverses iniciatives normatives (per exemple, la regulació sobre la reutilització de la informació del sector públic, l'avantprojecte de Llei de Transparència, accés a la informació i bon govern o el Pla de Reestructuració i Racionalització del Sector Públic Empresarial i Fundacional). Basant-se en tot això es promou este pla, impulsat i liderat per la Direcció General de Modernització Administrativa, Procediment i Impuls de l'Administració Electrònica per al període 2012-2015, dirigit a aconseguir una Administració pública "més econòmica, més productiva, més sostenible i més cohesionada".

En eixe marc, **el pla de l'AGE es configura com un instrument dirigit a "implantar un model d'Administració més simple, col·laboratiu, flexible i obert a tots", i destaca "l'establiment d'una política renovada d'aprofitament de recursos, l'eliminació de**

11. Decret Llei 1/2011, de 30 de setembre, del Consell, de Mesures Urgents de Règim Economicofinancer del Sector Públic Empresarial i Fundacional, que va establir les bases i es van determinar les directrius i les estratègies de gestió per a aconseguir un sector públic empresarial i fundacional de la Generalitat sanejat, auster, eficaç, eficient i orientat a les necessitats de la societat valenciana i al compliment dels objectius del Consell en els seus distints àmbits d'actuació; Llei 9/2011, de 26 de desembre, de Mesures Fiscals, de Gestió Administrativa i Financera, i d'Organització de la Generalitat que va crear la Corporació Pública Empresarial Valenciana; Decret 83/2012, d'1 de juny, del Consell, pel qual es va aprovar el Reglament de la Corporació Pública Empresarial Valenciana i es va desplegar el Decret Llei 1/2011, abans esmentat; Llei 10/2011, de 27 de desembre, de Pressupostos de la Generalitat per a l'exercici 2012 i Decret Llei 1/2012, de 5 de gener, del Consell, de Mesures Urgents per a la Reducció del Dèficit a la Comunitat Valenciana, normes que van incidir en la reducció del gasto dels ens del sector públic empresarial.

traves burocràtiques principalment en normes, l'evolució cap a servicis públics més rendibles i adaptats a la necessitat ciutadanes i la creació d'aliances interadministratives basades en criteris de col·laboració i coresponsabilitat" i, tot això, per a contribuir a la recuperació econòmica necessària que demana la situació actual i la nostra societat.

Per a això, **fixa**, agrupats, **tres grans eixos estratègics**, definits en funció de la persona a qui es dirigixen o quina és la política d'actuació que s'ha d'emprendre (**eix ciutadà - Pla Simplific@**, **eix AGE - Pla Racionalitz@** i **eix altres administracions - Pla Comp@rtix**), **10 grans objectius** que s'han d'aconseguir en 2015:

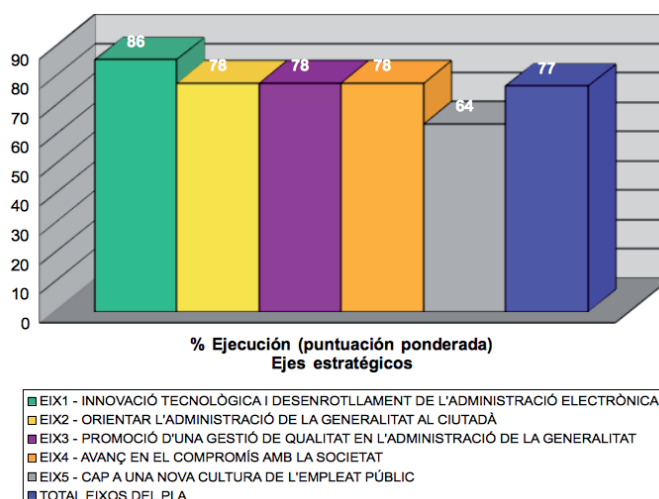
- 1) Modernitzar l'estructura organitzativa de l'AGE.
- 2) Reformar el procediment administratiu.
- 3) Racionalitzar les infraestructures TIC i servicis electrònics de l'AGE.
- 4) Promocionar l'emprenedoria fent ús de mitjans electrònics.
- 5) Avançar cap a una Administració sense papers.
- 6) Reduir les càrregues administratives en els procediments i servicis públics.
- 7) Millorar la qualitat i eficàcia de les normes.
- 8) Potenciar el govern obert i la transparència administrativa.
- 9) Incrementar l'ús dels servicis públics electrònics per ciutadans i empreses.
- 10) Impulsar la reutilització de la informació.

5. Avaluació final del Pla d'Innovació i Modernització de l'Administració Pública Valenciana, Governança 2013. Conclusions

Des de la seua aprovació fins ara, este pla ha tingut un important desenrotllament i s'han llançat un important nombre de projectes i accions, en els cinc eixos estratègics en què s'estructurava, molts dels quals presenten en el seu últim any de vigència un alt grau d'execució. En alguns casos s'han culminat projectes que, encara que van tindre un inici anterior, es van voler reforçar, atés que havien de tindre un desenrotllament i una continuïtat més enllà de la vigència del pla.

El nivell d'execució global d'este pla va aconseguir, en l'avaluació realitzada en 2013 i referida al desembre de 2012, un **77% (percentatge ponderat)**, amb un desglossament per eixos que va presentar el grau d'avançament arreplegat en el gràfic següent:

Gràfic núm. 1 - NIVELL D'EXECUCIÓ DEL PLA GOVERNANÇA PER EIXOS ESTRATÈGICS (Desembre de 2012)



Una vegada examinats els projectes desenrotllats en el marc d'este pla, es pot concloure que s'han aconseguit importants avanços, entre els quals destaquem els següents:

- La implantació de **registres telemàtics** en totes les conselleries, així com en diferents organismes o entitats públiques dependents de la Generalitat, el desenrotllament del **portal web de la Generalitat** <www.gva.es> que s'ha convertit en un punt preferent i únic d'accés electrònic a l'oferta global de continguts i servicis de la Generalitat o la creació de la **Seu Electrònica de la Generalitat** per mitjà del Decret 165/2010, de 8 d'octubre, del Consell.
- Un important grau d'avançament (85% global) en els seus dos anys d'execució del **Pla de Simplificació i Reducció de Càrregues Administratives (SIRCA 2010-2012)**, ja que s'ha aconseguit, i superat, l'objectiu general del pla concretat a reduir les càrregues administratives en un 30%, la **millora del seguiment i la tramitació de la gestió de queixes i suggeriments** per mitjà del desenrotllament d'una aplicació tecnològica o l'important grau de **desenrotllament d'accions formatives** (atés que s'han oferit unes 1.000 places) dirigides als professionals que tenen contacte directe amb els ciutadans.
- L'establiment dels **instruments generals per a la modernització i millora de la qualitat dels servicis públics** en els ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat amb la publicació del Decret 62/2010, de 16 d'abril, així com al desenrotllament d'una **nova metodologia d'elaboració de cartes de servici i d'autoavaluació** o la posada en marxa de la Xarxa de Qualitat.
- Les ajudes atorgades per a **fomentar l'accessibilitat a l'Administració electrònica de persones amb discapacitat sensorial**, la posada en marxa del **Pla de Foment del Coneixement i Ús del Valencià en l'Administració de la Generalitat**, així com les mesures empreses per la Generalitat i que posen de manifest un respecte i aposta decidida de l'Administració pública amb el medi ambient i que s'han plasmat, fonamentalment, en exigències de compromisos per part d'adjudicatariis a l'hora de contractar amb l'Administració, el desenrotllament de programes específics de **formació ambiental** o el **pla de mesures per a l'estalvi energètic** que va afectar els edificis PROP I i II de València, antesala del Pla d'Estalvi i Eficiència Energètica dels Edificis Públics de la Generalitat.
- La publicació de la **Llei 10/2010, de 9 de juliol, d'Ordenació i Gestió de la Funció Pública Valenciana** i la potenciació d'un instrument tan important com és l'Institut Valencià d'Administració Pública per a garantir la professionalitat del personal empleat públic. A més, l'adequada atenció d'este personal es va veure reforçada amb l'elaboració i publicació tant del Pla Estratègic de Salut Laboral com del **Pla d'Igualtat entre Dones i Hòmens de l'Administració de la Generalitat i el seu protocol d'actuació davant de l'assetjament sexual i assetjament per raó de sexe** en l'àmbit laboral de l'Administració de la Generalitat.

En conjunt, i com a conseqüència de tot l'anterior, es pot afirmar que el pla ens ha permés disposar d'una Administració més innovadora al servici de la ciutadania, una Administració més pròxima i accessible, una Administració que compta amb

importants instruments per a la millora dels seus servicis públics i per a avançar en el camí cap a l'excel·lència, una Administració més responsable i compromesa amb la societat a la qual servix i una Administració més professional.

Al marge d'això, la situació de crisi econòmica ha influït d'una manera important en el desplegament d'este pla i explica, en alguns casos¹², la impossibilitat temporal d'aconseguir un major grau d'execució de les actuacions pendents, la qual cosa aconsella la seua inclusió o reformulació en el disseny d'una nova planificació estratègica.

Per això, i derivat de l'avaluació realitzada en el pla anterior, algunes **línies d'actuació que van a reforçar-se o mantindre's, en esta nova planificació**, són les dirigides a aconseguir:

- Continuar avançant en el desenrotllament i la implantació de l'Administració electrònica, ferramenta fonamental i clau en la reforma i modernització de la nostra Administració, bàsica per a millorar l'accés i el tractament de la informació.
- Aprofundir en una descentralització de servicis per a fer-los més accessibles a la ciutadania i continuar millorant l'eficiència dels processos administratius, desenrotllant i donant continuïtat als plans de simplificació i reducció de càrregues administratives ja empresos.
- Aconseguir implantar i estendre aquells instruments de millora de la qualitat dels servicis públics pendents de desenrotllament (sistemes de certificació de la qualitat dels servicis públics i desenrotllament d'instruments que milloren el coneixement de les necessitats i expectatives ciutadanes i el seu nivell de satisfacció amb els servicis públics).
- Facilitar l'accés a l'Administració potenciant l'accessibilitat via web, millorar les vies de participació ciutadana i eliminar barreres de qualsevol tipus (també les arquitectòniques).
- Desenrotllar mecanismes d'avaluació de l'exercici i el reconeixement professional de les persones al servici de la Generalitat i millorar, en general, l'entorn i les condicions laborals.

6. Anàlisi DAFO

Finalment, i amb el detall de participació abans assenyalat a l'inici d'este apartat II de diagnòstic de situació, s'han elaborat amb la tècnica DAFO distintes anàlisis que, juntament amb tot l'anterior, ens han servit de base per a elaborar l'**anàlisi DAFO agregat** que es presenta a continuació, en forma d'esquema gràfic, i que resumix els principals punts forts de la nostra organització (expressats en forma de fortaleses i

12. La promulgació del Reial Decret Llei 8/2010, de 20 de maig i el Decret Llei 3/2010, de 4 de juny, del Consell, de mesures urgents en matèria de retribucions en l'àmbit del sector públic valencià, mesures refermades amb la publicació del Reial Decret Llei 20/2011, de 30 de desembre, de mesures urgents en matèria pressupostària, tributària i financera per a la correcció del dèficit públic i del Decret Llei 1/2012, de 5 de gener, del Consell, de mesures urgents per a la reducció del dèficit a la Comunitat Valenciana, són exemples clars de mesures que han afectat projectes connectats amb la nova cultura del personal empleat públic que es volia implantar.

oportunitats) i els principals punts dèbils (expressats en forma de debilitats i amenaces) que hem de tindre en compte i atendre en esta nova planificació estratègica.

PUNTS FORTS

FORTALESES

- Compromís dels líders amb la millora i qualitat dels servicis públics.
- Existència d'estructures organitzatives de suport a la qualitat.
- Base normativa suficient, reguladora dels instruments per a la millora de la qualitat dels servicis públics i en suport de la simplificació i reducció de càrregues.
- Personal qualificat, amb talent, experiència i professionalitat (bon capital humà).
- Capacitat d'adaptació i resposta del personal empleat públic a les exigències de l'entorn.
- Clara orientació de servici a la ciutadania.
- Bona base tecnològica.
- Bon nivell d'ús de les ferramentes associades a les tecnologies de la Informació i les Comunicacions (TIC).
- Plans de formació del personal empleat públic consolidat i bona oferta formativa.

OPORTUNITATS

- Previsible renovació generacional futura de la pròpia administració.
- Avanç i desenrotllament de les Tecnologies de la informació i les comunicacions (TICs).
- Directrius de la Comisión Europea i de l'Administració General de l'Estat (normatives i inversores) que impulsen i recolzen la innovació i modernització de l'administració.
- Bon marc estratègic europeu i estatal.
- Major accés i utilització de les noves tecnologies per part de la ciutadania.
- Situació de crisi que desperta i impulsa la creativitat.
- Major conscienciació de la ciutadania, de les empreses i de la societat en general per la sostenibilitat i eficiència en la utilització dels recursos públics.

PUNTS DÈBILS

DEBILITATS

- Excessives càrregues administratives i legals.
- Falta de recursos econòmics.
- Cultura burocràtica excessiva i resistències al canvi en molts àmbits de l'administració.
- Insuficients mecanismes de control i rendició de comptes.
- Insuficient participació ciutadana en la gestió de la cosa pública.
- Model d'organització individual, falta de treball en equip i comunicació.
- Mala distribució del personal en estructures excessivament jerarquitzades.
- Desmotivació del personal i desenrotllament insuficient de la carrera professional.
- Professionalització directiva insuficient.
- Alta rotació dels equips directius per canvis de govern (períodes electorals freqüents).
- Sitges tecnològiques en l'organització.

AMENACES

- Manteniment de la crisi econòmica actual amb taxes baixes de creixement, una gran desocupació i fortes retallades pressupostàries en el sector públic.
- Ajustos pressupostaris que poden comportar una reducció en la prestació de serveis.
- Finançament autonòmic insuficient.
- Qüestionament del model d'Estat i inestabilitat del marc competencial actual de l'Estat i CCAA.
- Generalització de la percepció ciutadana de corrupció en l'àmbit públic.
- Falta de credibilitat en l'actuació dels poders públics i desconfiança en els seues institucions.
- Mala imatge del personal empleat públic.
- Envel·liment accelerat de la població i majors demandes socials en el futur.

3. OBJECTIUS ESTRATÈGICS

A partir de l'anterior diagnòstic de situació, la nova **ESTRATÈGIA** proposada per a l'Administració de la Generalitat, amb un **horitzó temporal** que comprendrà el període **2014-2016**, estableix tres grans **OBJECTIUS ESTRATÈGICS**:

1. Adaptar la nostra Administració a les demandes i necessitats de la societat i als reptes d'austeritat i eficiència que l'actual escenari econòmic ens imposa: *una Administració sostenible i austera*.
2. Promoure una Administració pública més racional, àgil i pròxima al ciutadà que destaque per la seua ètica, transparència i eficàcia: *una Administració transparent i pròxima*.
3. Consolidar la cultura corporativa d'excel·lència definida per a la Generalitat i avançar en la modernització i millora contínua de la qualitat dels servicis públics que es presten: *una Administració de qualitat*.

Per a aconseguir estos objectius, es definixen dos grans **EIXOS O LÍNIES ESTRATÈGIQUES** que sintetitzen i concreten les **prioritats** del Consell de la Generalitat per a aconseguir **transformar i millorar la nostra Administració**:

- Un primer eix, més centrat en els **PROCESSOS DE L'ORGANITZACIÓ**, que tracta de posar la Generalitat al servici de la ciutadania i prioritzar, en un entorn d'austeritat, aquelles accions que ens permeten adaptar-nos millor a les demandes actuals de la nostra societat. La Generalitat tracta, així, a través del denominat eix estratègic **FACILITA**, de facilitar als ciutadans l'exercici dels seus drets a través d'una Administració que centra els seus esforços en la innovació, modernització i millora contínua dels seus processos, i també en aconseguir més austeritat, eficiència i estalvi, i això en un context on la participació social, la transparència i la rendició de comptes davant de la ciutadania adquireix una major exigència i protagonisme.
- El segon eix, focalitzat en **LES PERSONES**, es dirigix a aconseguir, en l'àmbit dels recursos humans, una Administració sostenible i austera, responent així a l'actual conjuntura econòmica que ens imposa un marc pressupostari restrictiu que ens obliga a perseguir, amb afany, la màxima eficiència en la utilització dels recursos públics. Esta finalitat es plasma i concreta en la segona estratègia que, denominada **RACIONALITZACIÓ I EFICIÈNCIA DELS RECURSOS HUMANS**, centra els seus esforços en els que són el seu principal actiu, les persones que presten servicis en la Generalitat. Garantir-ne una adequada distribució i utilització i aconseguir una major professionalització, a través de millorar la seua formació, són els dos enfocaments que es prioritzen en esta segona estratègia que s'ha de seguir.

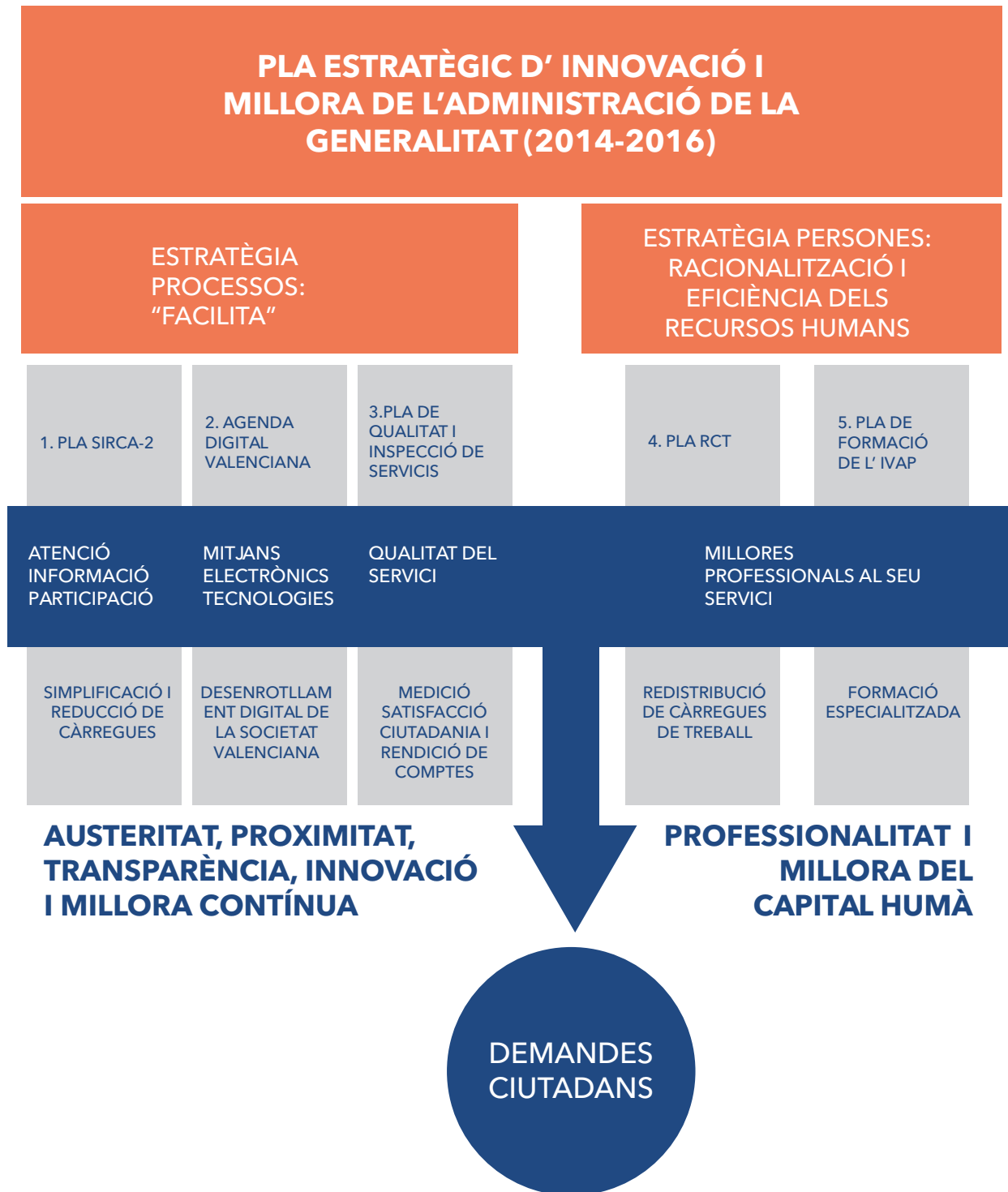
Estos dos grans eixos estratègics, que marquen el camí que s'ha de seguir per a aconseguir els anteriors objectius del Pla, es despleguen al seu torn a través de **CINC GRANS PLANS D'ACTUACIÓ** (els tres primers en desplegament de la

primera de les estratègies assenyalades, i el quart i quint, per a la segona), que tenen una entitat pròpia. L'enfocament dels quals es resumix així:

- Avançar en la simplificació de normes i procediments i en la reducció de càrregues administratives, i millorar l'atenció a ciutadans i empreses i potenciar, al màxim, les aliances i les relacions de cooperació interadministrativa en un marc de col·laboració i coresponsabilitat (**Pla SIRCA-2: Pla de Simplificació i Reducció de Càrregues Administratives**).
- Impulsar la innovació tecnològica, potenciar la utilització de les tecnologies de la informació i la comunicació i el desenvolupament de l'Administració electrònica (**Agenda Digital Valenciana**).
- Promoure una gestió de qualitat i implantar una cultura de l'avaluació i control del rendiment: compromís amb la qualitat i rendició de comptes (**Pla de Qualitat i Inspecció de Servicis**).
- Aconseguir la màxima professionalitat del personal empleat públic, a través de la millora de la seua formació (**Pla de formació de l'IVAP: Estratègia 2014-2016**).
- Racionalizar y optimizar los recursos humanos mediante acciones que adapten la distribución de las cargas de trabajo a las necesidades reales de la organización (**Plan RCT: Plan de Redistribución de Cargas de Trabajo**).

L'esquema gràfic següent tracta d'oferir, d'una manera visual i sintètica, el contingut fonamental d'este Pla Estratègic.

ESTRATÈGIA D'INNOVACIÓ I MILLORA DE LA GENERALITAT: ESQUEMA GRÀFIC



4. DESPLEGAMENT DE L'ESTRATÈGIA: PLANS D'ACTUACIÓ, INDICADORS I METES, I INVERSIÓ PREVISTA

A. EIX ESTRATÈGIC DE PROCESSOS

Este eix estratègic, com ja s'ha comentat en l'apartat anterior d'objectius estratègics, concentra els seus esforços en processos clau de l'organització i tracta de prioritzar, en un entorn de crisi econòmica i d'austeritat, aquelles accions que ens permeten adaptar-nos millor a les demandes actuals de la nostra societat. Este eix, que denominem FACILITA tracta, com el seu nom indica, de facilitar al ciutadà l'exercici dels seus drets a través d'una Administració que persegueix avançar en austeritat, eficiència i estalvi a través de la innovació, la modernització i la millora contínua dels seus processos.

Tenint en compte este enfocament, representat en este esquema gràfic, s'inclouen tres plans específics la descripció dels quals s'aborda a continuació.



A.1. PLA DE SIMPLIFICACIÓ I REDUCCIÓ DE CÀRREGUES ADMINISTRATIVES: SIRCA-2 (2013-2015)

La simplificació i la reducció de càrregues administratives ha tingut importants efectes positius en la nostra Administració, com a motor i pilar bàsic de la modernització, centrada en la simplificació i reducció de càrregues administratives a empreses i ciutadans.

De l'avaluació del pla anterior (el SIRCA 2010-2012), s'ha evidenciat la necessitat de continuar este tipus d'accions, ja que la simplificació ha de constituir un procés permanent de revisió i millora de la qualitat dels servicis, sense que puga entendre's com una actuació limitada únicament a un període de temps. Per això, tal com s'ha avançat en l'apartat II. "Diagnòstic de la situació", d'este pla, s'ha elaborat un nou Pla SIRCA-2 que proposa noves actuacions que s'han de realitzar en el període 2013-2015, i que queda integrat en l'eix estratègic de processos. La seua aprovació anticipada, en 2013, es justifica per a donar continuïtat a esta important línia de treball, atés que el primer Pla SIRCA va finalitzar la seua vigència en 2012.

Així, el nou Pla SIRCA-2 el va aprovar el Consell mitjançant l'Acord de 10 de maig de 2013 (DOCV núm. 7031, de 24 de maig de 2013) i el seu contingut íntegre pot ser consultat tant en el DOCV de la seua publicació com en el portal gva.es. A continuació presentem el resum següent:

1. OBJECTIUS ESTRATÈGICS I LÍNIES/PROJECTES D'ACTUACIÓ

L'**objectiu estratègic principal** que es vol obtindre amb el nou pla, en consonància amb l'anterior, consistix fonamentalment a reduir i/o suprimir les càrregues administratives que la Generalitat imposa a ciutadans i empreses, bé per estar establert així en una norma, bé per les corresponents exigències d'informació sobre la seua activitat.

Este objectiu general s'alinea amb **nou objectius específics**, que són continuació dels que es van fixar en el primer pla. Per a la consecució d'estos objectius, el Pla s'estructura en les **cinc línies d'actuació**:

1. Actuacions en l'àmbit normatiu
2. Actuacions dirigides a la simplificació de procediments administratius.
3. Actuacions dirigides a l'impuls de l'Administració electrònica.
4. Actuacions dirigides a millorar l'atenció a la ciutadania.
5. Implantació i desenrotllament del Sistema d'Informació del Mercat Interior Europeu (IMI) i la Finestreta Única de la Directiva de Servicis (EUGO).

1.1 Actuacions en l'àmbit normatiu

En esta línia, tenint en compte l'experiència adquirida en l'anterior Pla SIRCA, s'inclou una nova perspectiva de millora de la qualitat normativa, a fi d'evitar tota regulació innecessària i simplificar aquella que resulte excessivament complexa. Esta línia d'actuació s'articula entorn de dos vessants:

- **Revisió de la normativa consolidada.** Es procedirà a revisar les 135 lleis autonòmiques vigents, i les seues normes de desplegament, per a simplificar i 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 per a les empreses i els ciutadans, sense per això posar en risc la garantia i la seguretat jurídica que les lleis proporcionen.
- **Elaboració de nous projectes normatius.** Abans de l'aprovació de qualsevol norma es tindran en compte els criteris de simplificació i millora de la qualitat normativa que s'hi determinen, per a la qual cosa es dissenyarà un **protocol de revisió normativa**, incloent-hi aspectes de millora de la qualitat normativa, la finalitat de la qual serà establir una política de simplificació de l'entorn regulador.

Perquè les actuacions previstes siguen efectives, l'advocacia de la Generalitat impulsarà i coordinarà les persones competents per al control sobre la forma, l'estructura i el procediment d'elaboració dels projectes normatius de la Generalitat.

1.2. Actuacions dirigides a la simplificació de procediments administratius

Com ja s'ha comentat en un altre apartat, esta línia d'actuació va ser la de major desenrotllament en l'anterior Pla SIRCA, per tant, en este nou període, esta línia tindrà menor incidència, encara que sense perdre de vista que l'anàlisi dels processos, incloent-hi els procediments i tràmits, s'ha demostrat com el mètode més eficaç a l'hora d'abordar la reducció de càrregues administratives.

Per tant, es continuarà la simplificació i homogeneïtzació de **procediments comuns** o fases i tràmits presents en la major part dels procediments administratius. S'estudiaran aquelles matèries de més repercussió en empreses i en ciutadans que presenten actuacions de caràcter uniforme que puguen ser susceptibles d'establir procediments comuns o d'estandarditzar l'actuació administrativa de forma homogènia, encara que mantenint les seues peculiaritats.

Amés, caldrà ajustar-se la simplificació de **procediments específics** de cada conselleria, per a la qual cosa es publicarà i difondrà la **Metodologia de Simplificació**, pròpia de la Generalitat, que possibilitarà continuar l'anàlisi de nous procediments per a la seua simplificació i reducció de càrregues. Per a això, es partirà de la llista de procediments que no es van simplificar en l'anterior Pla SIRCA 2010-2012 i tenint en compte el seu volum i complexitat, anualment, es determinaran els procediments que ha d'abordar cada departament. En este nou pla, es prestarà una especial atenció als impostos i taxes que gestione l'Administració tributària de la Generalitat.

1.3 Actuacions dirigides a l'impuls de l'Administració electrònica

En esta línia s'inclouen dos àrees d'actuació prioritàries:

- Una d'**impuls dels servicis electrònics**, amb la qual es pretén potenciar una cultura de l'Administració electrònica: establir l'inici telemàtic en la tramitació de tots els procediments administratius, la seua consulta posterior, seleccionar aquells en què siga possible estendre la gestió electrònica de manera completa

i exclusiva, i eliminar així la tramitació en paper, i generalitzar l'ús d'actuacions administratives automatitzades. Tot això facilitarà que els ciutadans puguin relacionar-se amb l'Administració de manera electrònica.

- La segona, en l'àmbit de la **interoperabilitat i cooperació interadministrativa**, ampliant els servicis disponibles en la Plataforma Autònoma d'Intermediació de la Generalitat, a fi d'incrementar l'intercanvi d'informació entre departaments del Consell i d'altres administracions. Amb això, s'agilitzarà la consulta de documentació que ja estiga en poder de qualsevol departament de l'Administració, sense que siga necessari tornar a requerir-la als interessats.

Les actuacions previstes en esta línia d'actuació les impulsarà i coordinarà la **Direcció General de Tecnologies de la Informació**, a la qual correspon, entre altres, les funcions de planificació, coordinació, autorització i control de les tecnologies de la informació, les comunicacions corporatives, el desenrotllament de la societat digital i l'Administració electrònica de la Generalitat.

1.4 Actuacions dirigides a millorar l'atenció a la ciutadania

Esta línia inclou el disseny d'un nou model d'atenció al ciutadà, de manera que, després d'adaptar-se a la situació actual, continue mantenint les mateixes característiques d'eficiència i de satisfacció dels usuaris. Per a això, s'estudiaran accions que permeten derivar part de la demanda des de canals de més cost, a canals de menys cost.

Així mateix, este projecte inclou la **reordenació dels registres d'entrada i d'eixida de la Generalitat**, a fi de facilitar al ciutadà la presentació i recepció d'escrits de manera més àgil i millorar la gestió interna, amb el consegüent estalvi de costos. A llarg termini es pretén fer possible l'intercanvi electrònic entre registres, la qual cosa suposarà una reducció de càrregues important, i evitarà desplaçaments innecessaris.

1.5 Implantació i desenrotllament del Sistema d'Informació del Mercat Interior Europeu (IMI) i la Finestreta Única de la Directiva de Servicis (EUGO)

El Sistema d'Informació del Mercat Interior Europeu (IMI), la implantació i desenrotllament del qual ha de continuar i potenciar-se, és una ferramenta que la Comissió Europea posa a disposició de les administracions públiques dels Estats membres (no és accessible a la ciutadania ni a les empreses), que s'aplica a l'intercanvi d'informació, i que va dirigida a facilitar la cooperació administrativa entre les autoritats competents d'estos Estats o entre estes i la mateixa Comissió, en relació amb distints àmbits vinculats al mercat interior (en l'actualitat i en el nostre àmbit en aplicació de les directives de servicis i de qualificacions professionals).

Quant a la **Finestreta Única de la Directiva de Servicis (EUGO)**, continuarà el seu desenrotllament a fi de proporcionar, a qualsevol prestador de servicis d'un Estat membre de la Unió Europea, la informació necessària per a l'accés i l'exercici de les activitats de servicis, així com permetre-li realitzar el tràmit de manera telemàtica i a distància a través de la finestreta davant de l'autoritat competent.

A més de les línies d'actuació descrites, el pla inclou tres apartats més dedicats als aspectes següents:

- Comunicació i difusió del pla.
- Avaluació i rendició de comptes.
- Governança: participació d'agents socials.

Per a aconseguir un disseny eficaç del Pla s'han inclòs accions que possibiliten la implicació dels agents socials, econòmics, ciutadans, etc., que siguen fruit d'un clima d'aliança i consens entre l'Administració i la societat, de manera que les mesures proposades tinguen una connexió directa amb les expectatives i les necessitats d'aquells sectors als quals van dirigides. Juntament amb això, el Pla requerix la màxima difusió externa cap als que són els principals i últims destinataris de les mesures que conté: els ciutadans i les empreses, als quals també se'ls sol·licitarà, a través de determinades organitzacions, el suport i la col·laboració.

A més del seguiment i l'avaluació habitual, s'ha inclòs una dimensió més, la rendició de comptes (accountability), un element essencial de la transparència, responsabilitat i sensibilitat. Amb això es pretén anar més enllà de la simple transmissió d'informació i establir una relació de comunicació, així com assegurar, a més, que les accions posades en marxa responen a les demandes dels ciutadans i empreses.

El Pla compta amb l'impuls de les diferents subsecretaries a través de la *Comissió Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica, la Qualitat i la Societat de la Informació a la Comunitat Valenciana (CITEC)*, així com de la *Comissió Tècnica de Modernització i Millora de la Qualitat dels Servicis Públics*, que en depén.

2. INDICADORS I METES QUE S'HAN D'ACONSEGUIR I INVERSIÓ PREVISTA

En la taula següent s'arreguen, de forma resumida i juntament amb l'objectiu estratègic fixat en este pla, els principals projectes o accions que s'han de desenrotllar juntament amb els indicadors i metes que s'han d'aconseguir. Tot això servirà per a efectuar un seguiment anual de la seua execució i per a l'avaluació final del pla en conjunt.

Igual que en el pla anterior, les accions contingudes en el Pla SIRCA-2 no comporten un increment de gasto i es preveu que es financen de la manera següent: aquells projectes que tinguen caràcter horitzontal o afecten diversos departaments es realitzaran a càrrec de les partides pressupostàries pròpies de la Secretaria Autònoma d'Administració Pública, de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública; en 2014 a càrrec de les aplicacions pressupostàries 06.03.02.121.60 "Direcció General de Tecnologies de la Informació" i 06.03.00.121.10 "Atenció al ciutadà, qualitat i inspecció de servicis"; les actuacions que siguen pròpies de la resta de conselleries s'assumiran a càrrec del seu pressupost, sense requerir per a això finançament addicional.

PLA SIRCA-2: OBJECTIUS ESTRATÈGICS, ACTUACIONS, INDICADORS I METES

OBJECTIUS	ACTUACIONS O PROJECTES	INDICADORS	METES
1. Reduir i/o suprimir les càrregues administratives que la Generalitat imposa a ciutadans i empreses	- Simplificació i millora de la qualitat normativa.	- % de normes revisades i simplificades del total del proposat. - % de normes que s'elaboren complint els protocols aprovats.	- Aconseguir que el 10% de lleis (135) i els seus decrets de desenvolupament s'hagen revisat i simplificat al finalitzar la vigència del pla (2015). - Que totes les normes que s'aproven i publicuen durant la vigència del pla apliquen els criteris de simplificació establits.
	- Avançar en la simplificació i racionalització de procediments administratius.	- % de procediments simplificats respecte al total proposat.	- Revisar el 100% dels procediments proposats per la CITEC al finalitzar la vigència del pla (2015).
	- Impuls de l'Administració electrònica. ¹³	- % de procediments del GUC el tràmit d'inici dels quals es puga realitzar de manera electrònica. - % d'utilització dels serveis de la Plataforma Autònoma Intermediació (PAI).	- Aconseguir que quan acabe 2015 el 100% dels procediments del GUC, en el tràmit d'inici, puguen realitzar-se de manera electrònica. - Aconseguir que s'utilitzen el 100% dels serveis donats d'alta en la PAI.
	- Implantar un nou model d'atenció al ciutadà.	- Disseny i implantació d'un nou model d'atenció al ciutadà.	- Nou model implantat en 2015.
	- Reordenar els registres d'entrada i eixida de la Generalitat (registre únic unificat).	- % de departaments amb el nuevo sistema de registre implantat.	- Sistema unificat de registre implantat en el 100% de departaments en 2015.
	- Desenvolupament del sistema d'informació del Mercat Interior Europeu (IMI).	- % d'autoritats, competents donades d'alta en el sistema sobre el total d'autoritats potencials.	- Aconseguir que el 100% de les autoritats competents estiguen operatives en 2015.
	- Quantificar la reducció de càrregues administratives obtinguda en execució del pla.	- % de reducció de càrregues (quantificat amb el <i>Standard cost model</i>)	- Aconseguir que quan acabe la vigència del pla (2015) les càrregues administratives a ciutadans i empreses s'hagen reduït en un 10% addicional a la reducció obtinguda en l'anterior Plan SIRCA (del 30%).

13. Els indicadors tecnològics associats a esta actuació s'arrepleguen en l'apartat corresponent de l'Agenda Digital de la Comunitat Valenciana (vegeu la taula d'objectius, indicadors i metes).

A.2. AGENDA DIGITAL DE LA COMUNITAT VALENCIANA

1. ABAST I ELABORACIÓ DE L'AGENDA

L'Agenda Digital de la Comunitat Valenciana és l'**estratègia del Consell per a impulsar el desenrotllament de la societat digital a la Comunitat Valenciana**. La seua aprovació la va anunciar el president, en l'esdeveniment coorganitzat amb la Comissió Europea, Digital Agenda for Europe (DAE) Going Local a Espanya, a València, el 13 de desembre de 2012. L'objecte de l'Agenda és aprofitar el potencial transformador de les TIC com a força per a afavorir el canvi cap a un **model econòmic sostenible** basat en la innovació i el coneixement, i un **model social** inclusiu basat en una ciutadania participativa i altament capacitada.

Tant l'objecte de l'Agenda com els objectius estratègics estan alineats amb l'estratègia europea expressada en la iniciativa **Europa 2020** i en l'**Agenda Digital per a Europa**. Així mateix, estan en sintonia amb l'**Agenda Digital per a Espanya** aprovada pel Consell de Ministres al febrer de 2013. Conseqüentment, els seus eixos estratègics i les seues línies d'acció reuneixen la concordança amb les iniciatives europees i estatals i amb les accions específiques que requereix la realitat econòmica, social i administrativa a la Comunitat Valenciana.

L'Agenda Digital orientarà les activitats en matèria de societat digital i TIC en la Comunitat els pròxims **set anys (2014-2020)** i comportarà una inversió aproximada de 600 milions d'euros, cofinançada amb fons europeus i distribuïda entre els programes pressupostaris de les conselleries que desenrotllaran els plans i projectes específics.

L'elaboració d'una agenda digital és, a més d'una **condicionalitat ex ante** establida per la Comissió Europea per a rebre finançament del **Fons Europeu de Desenrotllament Regional (FEDER)** per al pròxim període de programació 2014-2020¹⁴, un exercici de planificació estratègica a què s'insta des de les institucions europees a fi d'orientar la recepció de fons dedicats a les TIC. Cal tindre en compte, en este sentit, que les TIC constitueixen un de les quatre objectius prioritaris que estableix la Comissió per a rebre el 80% dels fons FEDER en el pròxim període plurianual.

En este context, l'**elaboració de l'Agenda** s'ha abordat amb una visió global, com una **estratègia de Govern** capaç d'integrar les iniciatives en matèria TIC de totes les conselleries al voltant d'un objectiu comú. Per a això, s'ha constituït una **Comissió de Direcció Tècnica de l'Agenda Digital**, liderada per la DG de Tecnologies de la Informació i composta pels representants de les conselleries que han estat treballant, durant el primer semestre de 2013, per a l'elaboració conjunta del text de l'Agenda.

Això ha donat lloc a un pla estratègic amb tres eixos d'actuació, **Eix 1. Ciutadania Digital**, **Eix 2. Economia Digital** i **Eix 3. Administració Digital**, que inclouen les iniciatives en l'àmbit de les TIC de totes les conselleries.

14. Reglament del Parlament Europeu i del Consell sobre disposicions específiques relatives al Fons Europeu de Desenrotllament Regional i a l'objectiu d'«inversió en creixement i ocupació» i pel qual es deroga el Reglament (CE) núm. 1080/2006; articles 4 i 5 "millorar l'accés, l'ús i la qualitat de les TIC".

El document elaborat per la Comissió Tècnica el va presentar el conseller d'Hisenda i Administració Pública al juliol de 2013, amb l'objectiu de fer partícips la ciutadania i els agents socials i econòmics de la Comunitat. Per a promoure la participació es va obrir un procés de **consulta pública en línia** a través del portal <www.agendadigital.gva.es> en el qual van participar un total de **84 organitzacions** que van remetre **130 aportacions**, entre propostes de mesures i modificacions. El 80% dels participants provenien del sector TIC, encara que també es van rebre aportacions de les universitats valencianes i del sector de la I+D+i, d'altres administracions públiques i de diverses associacions.

Una vegada estudiades estes aportacions, l'Agenda Digital l'aprovarà el Consell com a full de ruta per a impulsar la ciutadania, l'economia i l'Administració digital a la Comunitat Valenciana.

L'àmbit d'aportació de l'Agenda a este 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 l'Eix 3. **Administració Digital** de l'Agenda Digital, l'elaboració de la qual ha sigut liderada per la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública a través de la DG de Tecnologies de la Informació, en el marc de la Comissió Tècnica Multiconselleries descrita anteriorment.

Per tant, podem dir, encara que amb un àmbit temporal major, que el contingut d'este eix constituïx l'**aportació, en l'àmbit de les TIC, al Pla Estratègic d'Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat (2014-2016)**. En este sentit, cal assenyalar que el contingut que es detalla a continuació respecte als objectius estratègics, les línies d'actuació, el calendari i l'execució, corresponen a eixe eix 3 esmentat. No obstant això, cal advertir que en este escenari de previsió, i als únics efectes d'este pla estratègic, no es consideren ni s'inclouen les accions corresponents a la Conselleria de Sanitat o a l'Agència Valenciana de Turisme, departament i organisme que tenen una estructura i uns pressupostos propis en esta matèria i que sí que s'han considerat i s'han inclòs en l'Agenda Digital Valenciana.

2. OBJECTIUS ESTRATÈGICS

Els objectius estratègics de l'Agenda Digital que corresponen a l'Eix 3. **Administració Digital** són els següents:

- Avançar en la reducció de les càrregues administratives per a ciutadans i empreses per mitjà del desenrotllament de l'Administració electrònica en els aspectes fins i tot no completats, i promoure els servicis públics digitals.
- Millorar l'eficàcia i l'eficiència dels servicis públics, en especial la Sanitat i l'Educació, a través de l'ús intensiu de les TIC.
- Aconseguir un ús més eficient dels recursos TIC en l'Administració, de manera que la seua utilització més racional permeta al mateix temps estalviar costos i millorar la qualitat de la gestió i del servicis als ciutadans.

3. LÍNIES/PROJECTES D'ACTUACIÓ

Per a la consecució d'estos objectius, les línies d'actuació previstes en l'Eix 3 són els següents (consulteu el text complet de l'Agenda Digital de la Comunitat Valenciana, disponible en www.agendadigital.gva.es):

3.1. *Servicis públics digitals*

La dedicació de la Generalitat en matèria d'Administració electrònica és de llarg recorregut, però la mateixa evolució de les necessitats i les tecnologies que les envolten obliguen a prosseguir la seua evolució. El compliment de la Llei 11/2007, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Servicis Públics, és pràcticament total en les administracions valencianes, però sens dubte falta per completar la cadena de valor de manera que es puga parlar de processos completament electrònics, end to end, a partir de la plataforma ja existent.

3.2. *Administració sense paper*

El desenrotllament de l'Administració electrònica, en general, ha sigut molt major en els aspectes de relació de l'Administració amb els ciutadans, o Front Office (seu electrònica, registre, notificacions, identitat digital, etc.) que en la tramitació interna o resolució dels expedients. La tramitació electrònica és un concepte un poc més extens que la gestió electrònica d'expedients, sobretot si està basada en documents, ja que ha de resoldre la digitalització total dels documents que entren en paper per Registre, la interfície amb este, la notificació de la resolució dels expedients i el pas a un arxiu electrònic, que s'ha de posar en marxa.

La Generalitat de la Comunitat Valenciana té entre els objectius de la seua Agenda Digital avançar de la gestió electrònica d'expedients a la cadena completa de tramitació electrònica, tant la corresponent a l'interessat en la presentació de documents, com la que correspon als gestors públics per a resoldre els expedients, tot això basat en documents i expedients electrònics segons les prescripcions de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.

3.3. *Cooperació interadministrativa i interoperabilitat*

Una vegada assegurat l'accés electrònic per a la presentació de documents, el següent desafiament en matèria d'Administració electrònica és que el ciutadà no haja de buscar i aportar documentació complementària que està en poder de l'Administració, sol·licitant-la en unes finestretes per a portar-la a unes altres. La manera de resoldre esta vella aspiració està arreplegada en l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat espanyol, de compliment obligatori i correlatiu de l'Esquema Europeu d'Interoperabilitat.

3.4. *Gestió racional de recursos TIC*

El Consell de la Generalitat ha posat en marxa un nou model centralitzat per a la gestió dels recursos i servicis TIC de la Generalitat. L'objectiu fonamental d'este canvi és impulsar la innovació tecnològica en l'Administració amb un ús eficient de recursos.

El nou model centralitzat permet eliminar gastos redundants, aprofitar les sinergies entre els distints departaments i obtindre els estalvis propis de les economies d'escala. Este canvi de model també ha reunit per primera vegada en un departament les competències per a impulsar l'ús de les TIC dins i fora de l'Administració, és a dir, la innovació tecnològica en la Generalitat i el desenrotllament de la societat digital a la Comunitat Valenciana. D'esta manera, es potencia l'efecte dinamitzador que té el procés d'innovació tecnològica en l'Administració, com a motor de la incorporació de les TIC en l'economia i en la societat valenciana.

3.5. Impuls de la innovació tecnològica de la gestió pública

Les TIC constitueixen, en l'actualitat, una ferramenta clau per a millorar l'eficàcia i l'eficiència de l'Administració pública i per a oferir servicis públics de qualitat. A més, permeten millorar la productivitat del personal empleat públic, i proporcionen informació veraç i actualitzada per a la presa de decisions dels òrgans directius. Per això, este eix d'actuació té com a objectiu impulsar la incorporació de les TIC en tots els àmbits de la gestió pública de la Generalitat.

En esta actuació s'inclouen els projectes d'innovació tecnològica de caràcter horitzontal i sectorial que responen a una problemàtica d'abast operatiu concret. L'Administració de la Generalitat té un enorme camp competencial, i encara que el seu nou model centralitzat de TIC per a la provisió de productes i servicis permet desplaçar pressupost i recursos des de les actuacions departamentals a les transversals i unificades, continua existint un vast camp d'actuació especialitzada en els diferents departaments i que requerixen solucions específiques.

4. INDICADORS I METES QUE S'HAN D'ACONSEGUIR I INVERSIÓ PREVISTA

Tal com s'ha assenyalat al principi, el calendari de l'Agenda Digital, i en concret el de la seua aportació al Pla Estratègic d'Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat (Eix 3. Administració Digital), té un marc temporal de set anys, sincronitzat amb el Marc Financer Plurianual de la Unió Europea 2014-2020, de manera que el seu desenrotllament estiga en paral·lel amb el nou programa de fons estructurals, una de les principals fonts de finançament d'este pla.

Quant als **recursos econòmics**, s'ha estimat que l'Eix 3 suposarà una inversió de 209,30 milions d'euros per als pròxims set anys, dels quals es destinaran, **per al període de vigència d'este pla (2014-2016)**, 99,41 milions d'euros; **66,70 milions** si excloem les quanties previstes per la Conselleria de Sanitat i de l'Agència Valenciana de Turisme, departament i organisme que, respectivament, disposen d'una estructura i un pressupost propi en matèria de tecnologies de la informació.

La **distribució de les inversions** de cada actuació en els exercicis econòmics s'ha realitzat a partir de l'anàlisi d'un panell d'experts. Les inversions necessàries per a cada una de les actuacions s'han calculat després d'analitzar les mesures i els projectes constituents més probables, estimar els seus costos individuals i agregar-los després.

No obstant això, una vegada engegada l'execució de l'Agenda, en cada projecte i en cada exercici econòmic s'hauran de fer les pertinents correccions pressupostàries a causa tant a la necessitat d'ajustar els càlculs de costos com a l'evolució de la

tecnologia i dels seus preus, i de la situació general de l'economia. A continuació es detalla l'escenari pressupostari previst:

ESCENARI PRESSUPOSTARI DE L' AGENDA DIGITAL PER A LA COMUNITAT VALENCIANA EIX 3. Administració Digital (2014-2016)* (en millons d' euros)

	2014	2015	2016	2014-16
Línia 3.1. Servis Públics Digitals	0,50	2,40	3,80	6,70
Línia 3.2. Administració sense paper	0,40	3,10	3,90	7,40
Línia 3.3 Cooperació Interadministrativa i Interoperabilitat	0,70	0,90	0,30	1,90
Línia 3.4. Gestió racional de recursos TIC	11,30	9,10	6,20	26,60
Línia 3.5. Impuls innovació tecnològica de la gestió pública	3,30	6,90	13,90	24,10
TOTAL EIX 3. ADMINISTRACIÓ DIGITAL	16,20	22,40	28,10	66,70

* Als únics efectes d'este pla, s'han exclòs les quanties previstes en l'Agenda Digital Valenciana per a la Conselleria de Sanitat i per a l'Agència Valenciana de Turisme, que disposen d'estructures i de pressupost propi.

El detall de gasto previst arreglat en la taula anterior, subdividit en cinc línies d'actuació, està inclòs en el pressupost aprovat per a 2014 en els programes 121.60 i 421.90, de la Direcció General de Tecnologies de la Informació: aplicacions pressupostàries 06.03.02.121.60 "Direcció General de Tecnologies de la Informació" i 06.03.02.421.90.6 "Innovació tecnològica educativa"

Finalment, es detalla a continuació, en format taula, un resum que alinea els objectius estratègics de l'Eix 3 de l'Agenda Digital per a este període 2014-2016, amb els projectes o línies d'actuació previstes, i assenyala els indicadors i les metes que s'han d'aconseguir, detall este últim que ens servirà, igual que en els altres plans, per a realitzar un seguiment adequat i una avaluació de la seua execució.

AGENDA DIGITAL - EIX 3: OBJECTIUS ESTRATÈGICS, INDICADORS I METES

OBJECTIUS	ACTUACIONS O PROJECTES	INDICADORS	METES
1. Avançar en la reducció de les càrregues administratives per a ciutadans i empreses per mitjà del desenrotllament de l'Administració electrònica i promoure els servicis públics digitals.	- Servicis Públics Digitals	- Tant per cent de desenrotllament de la plataforma d'Administració electrònica corporativa.	- 100% de desenrotllament i implantació de la plataforma en acabar la vigència del pla (2016)
	- Administració sense paper	- Desenrotllament i implantació del registre electrònic. - Desenrotllament i implantació del gestor de documents electrònics. - Desenrotllament i implantació del gestor d'expedients. - Desenrotllament i implantació de l'arxiu electrònic longeu.	- Registre electrònic operatiu en acabar la vigència del pla (2016) - Gestor de documents electrònics capaços de suportar tot el cicle de vida dels documents administratius fins a la fase de semiactius, operatiu en acabar la vigència del pla (2016) - Gestor d'expedients avançat operatiu en acabar la vigència del pla (2016) - Arxiu electrònic longeu per a expedients, després de la finalització de les seues fases activa i semiactiva, operatiu en acabar la vigència del pla (2016).
	- Cooperació interadministrativa i interoperabilitat	- Tant per cent d'adequació dels sistemes d'informació de la Generalitat a les Normes Tècniques de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.	- 100% d'adequació dels sistemes d'informació de la Generalitat en acabar la vigència del pla (2016)
2. Millorar l'eficàcia i l'eficiència dels servicis públics, a través de l'ús intensiu de les TIC.	- Impuls de la innovació tecnològica de la gestió pública	- Tant per cent de desenrotllament i implantació d'un sistema corporatiu d'anàlisi de dades i suport a la presa de decisions. - Tant per cent de desenrotllament i implantació d'un sistema de gestió integral de recursos humans. - Tant per cent de desenrotllament i implantació d'un sistema de gestió integral dels centres educatius. - Tant per cent de desenrotllament i implantació d'un sistema per a la gestió electrònica d'expedients processals. - Tant per cent d'actualització tecnològica dels sistemes d'informació sectorials.	- Sistema corporatiu operatiu en acabar la vigència del pla (2016). - Aconseguir un 50% d'avançament en la implantació del sistema en acabar la vigència del pla (2016). - Sistema corporatiu operatiu en acabar la vigència del pla (2016). - Aconseguir un 50% d'avançament en la implantació del sistema en acabar la vigència del pla (2016). - Aconseguir un 50% d'avançament en l'actualització d'estos sistemes en acabar la vigència del pla (2016).
3. Aconseguir un ús més eficient dels recursos TIC en l'Administració.	- Gestió racional de recursos TIC	- Reducció de pressupost en TIC per gestió centralitzada. - Estalvi acumulat per reducció de gasto en llicències de programari privatiu. - Tant per cent de reducció del gasto en comunicacions (telefonía fixa i mòbil i Internet)	- 30% de reducció de pressupost en TIC respecte a l'inici de la centralització, en acabar la vigència del pla (2016). - 30 milions d'euros d'estalvi acumulat, per reducció de gasto en llicències de programari privatiu, en acabar la vigència del pla (2016). - 20% de reducció del gasto en comunicacions en acabar la vigència del pla (2016).

A.3. PLA DE QUALITAT I INSPECCIÓ DE SERVICIS 2014-2016

La Generalitat manté una profunda i prolongada aposta per la millora de les seues institucions i sistemes de gestió, ja que, com expressament assenyala l'article 3.2 del Decret 62/2010, de 16 d'abril, del Consell, pel qual s'establixen els instruments generals del sistema per a la modernització i millora de la qualitat dels servicis públics dels ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat, la seua missió és "atendre activament els ciutadans de la Comunitat Valenciana amb un compromís de millora contínua i modernització dels servicis que presta, facilitant així l'exercici dels drets i les obligacions que les lleis els reconeixen i els que es deriven dels acords del Consell".

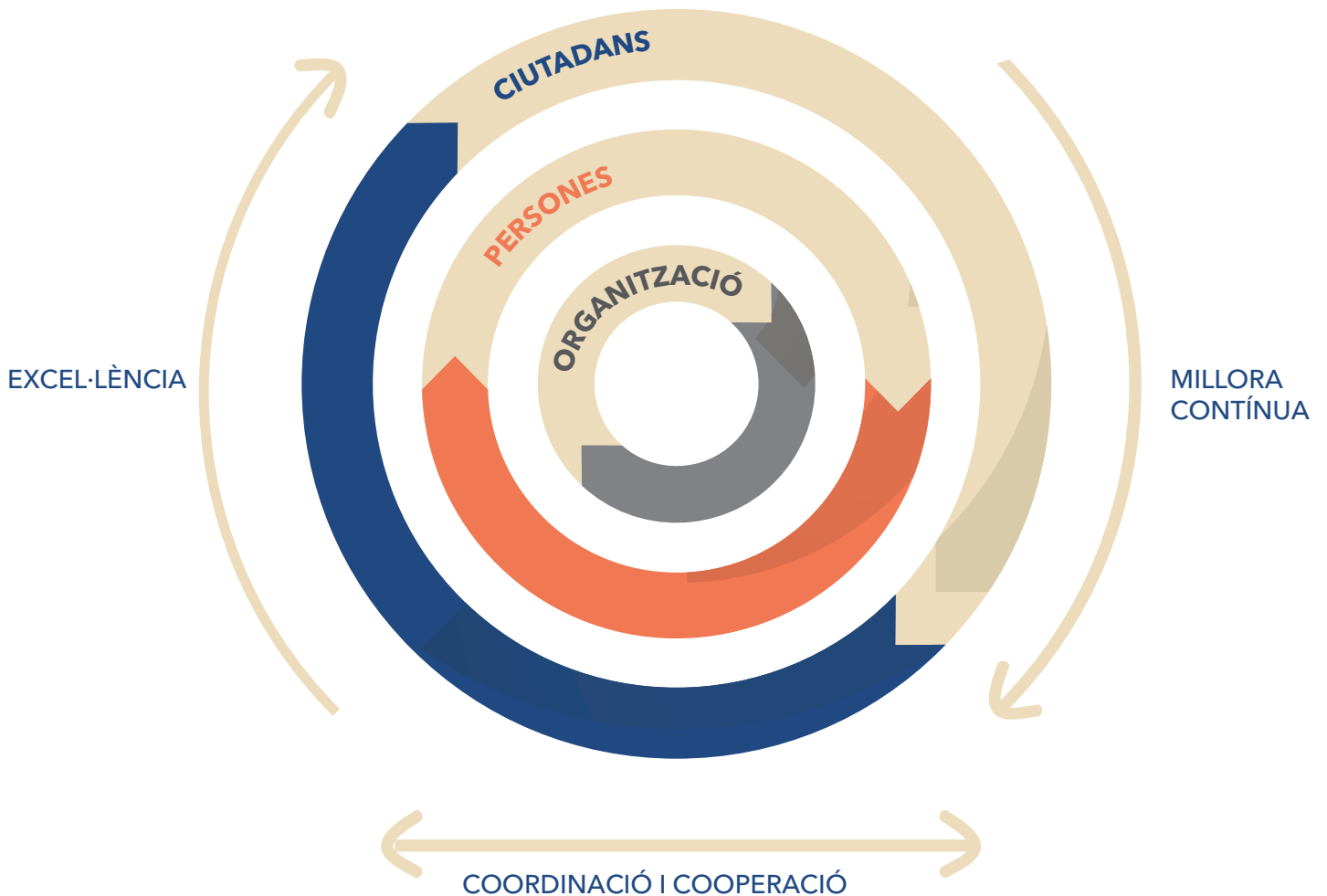
Amb l'objectiu d'implantar esta cultura corporativa, durant tots estos anys enrere s'ha dut a terme un esforç molt significatiu, tant en infraestructures tecnològiques per a la incorporació efectiva de la societat de la informació i la relació electrònica amb la ciutadania com en l'articulació de mesures de simplificació administrativa, accions de millora de processos i compromisos de qualitat, sense descuidar la permanent formació del personal empleat públic per a aconseguir la seua implicació activa en la prestació de servicis de qualitat.

No obstant això, cada vegada més, les iniciatives de transformació provenen d'àmbits ciutadans i l'Administració ha de saber escoltar quins servicis demana la ciutadania i no acontentar-se només amb preguntar-los què pensen dels que dissenya per a ells. És necessari, per tant, abordar iniciatives d'obertura de l'Administració de manera que el procés d'avançament es beneficie de les propostes dels ciutadans i que s'afavorisca al màxim de la seua implicació i participació. Per a això, resulta fonamental l'exposició pública del que realitza i la comunicació dels resultats dels programes públics. En definitiva, és necessari fer un pas més cap a la rendició de comptes i la transparència.

D'esta manera, el **Pla de Qualitat i Inspecció**, dins de l'estratègia a què ens referim, intenta donar resposta a estes dos exigències. D'una banda, s'establix la continuïtat en les línies d'actuació que conformen la cultura de l'excel·lència en la prestació dels servicis públics; d'altra, aprofitant esta trajectòria de qualitat, el Pla pretén impulsar mecanismes per a la proximitat, transparència i la rendició de comptes, afavorint la visibilitat de dades de la gestió pública, exposant públicament els estàndards de qualitat compromesos i els índexs de satisfacció percebuts, fomentant la implicació de la ciutadania en la formulació de propostes i suggeriments, de manera que el disseny dels servicis aprofite l'entusiasme i creativitat dels que participen i responga en major grau a les demandes dels seus destinataris finals, i, finalment, posant al servici de la societat les plataformes d'informació i comunicació electròniques per a l'exercici dels seues drets davant de l'Administració.

Tot això amb l'objectiu de contribuir a garantir el dret dels ciutadans a rebre uns servicis públics de qualitat i a participar en els assumptes públics (article 9. 2 i 4, de l'Estatut d'Autonomia).

Amb esta finalitat, les línies d'actuació del Pla s'articulen entorn de tres eixos (ciutadans, persones i organització):



1. PROJECTES I LÍNIES D'ACTUACIÓ

En relació amb estos tres eixos, el Pla desplega els projectes o línies d'actuació següents:

1.1. Cartes de servicis

Les cartes de servicis, com a instruments de millora, són documents que tenen per objecte informar el ciutadà o usuari del servicis i la societat en general sobre els servicis que oferix la Generalitat valenciana, les condicions en què es presten, els drets dels usuaris en relació amb estos servicis i els compromisos de qualitat que s'oferixen en relació amb la seua prestació.

Des de la publicació de les primeres cartes de servicis de la Generalitat valenciana, l'Administració ha estat exposada a canvis substancials, lligats al desenrotllament de

les noves tecnologies per a la prestació de servicis, així com per a facilitar la relació del ciutadà amb l'Administració.

La determinació de l'objectiu operatiu d'este projecte es concreta a revisar i actualitzar les cartes de servici publicades i vigents, perquè la informació que s'oferix a la ciutadania, sobre el compliment dels compromisos adquirits, siga real i coherent. Igualment, continuar impulsant noves cartes de servici, atenent les demandes de les unitats que, amb la maduresa organitzativa requerida, establisquen uns compromisos de servici.

1.2. Queixes i suggeriments/bústia

Este nou pla vol posar l'èmfasi en el procés d'anàlisi, i prestar una major atenció a determinar les disfuncions més rellevants i esmenar les causes que motiven les queixes dels ciutadans, impulsar les accions de millora necessàries, derivades de l'anàlisi de les queixes, la qual cosa exigix necessàriament una major comunicació amb les subsecretaries. Per a facilitar este encàrrec, en el marc del pla de simplificació i reducció de càrregues, SIRCA-2, es revisarà el procediment establert en la norma, a fi que siga més efectiu, i s'estudiarà la possibilitat d'incloure nous canals de presentació, com ara el telèfon d'atenció ciutadana 012.

1.3. Enquestes de satisfacció

A més de tindre en compte les necessitats i les expectatives dels ciutadans, és important conèixer el seu grau de satisfacció i la qualitat dels servicis que se li presten, com una via de determinar les millores necessàries.

Per a saber si estem proporcionant un "servici de qualitat" és imprescindible avaluar la satisfacció dels usuaris i mesurar el grau d'adequació a les seues expectatives.

La determinació de l'objectiu operatiu d'este projecte es concreta en el fet que, almenys de forma biennal, es realitzarà una enquesta de satisfacció amb els servicis públics dirigida als seus usuaris. Per a això, s'utilitzaran les tècniques més adequades a fi de determinar les necessitats i les expectatives de la ciutadania.

1.4. Pantalla ciutadana

L'actuació de l'Administració de la Generalitat ha de prestar una especial atenció a la comunicació i rendició de comptes davant dels ciutadans i la societat en general, la qual cosa ja es realitza, en part, a través de diversos mecanismes.

Al mateix temps, és necessari disposar d'una àmplia informació, actualitzada i precisa, sobre la percepció que els ciutadans tenen dels servicis públics que reben, i de les seues necessitats i expectatives en relació amb estos, amb la finalitat de proposar iniciatives generals de millora a l'organització i facilitar als ciutadans una informació, actualitzada i periòdica, de la qualitat dels servicis públics prestats per la Generalitat.

Disposar d'eixa informació, procedent de diferents fonts, analitzar-la i extraure conclusions, contribuïx a fer més transparent l'actuació pública al mateix temps que

aporta una informació rellevant als que han d'adoptar decisions en esta matèria. Una de les maneres més idònies de dur a terme estos encàrrecs és a través de la posada en marxa d'un accés web, que permeta observar els canvis que es produïsquen, per mitjà de la recopilació i l'anàlisi d'informació suficient per a proporcionar una visió integral de la qualitat dels servicis públics que presta la Generalitat i que, al mateix temps, permeta l'accés a tota la informació, com un mecanisme de rendició de comptes.

Este projecte enllaça amb el de l'Observatori de la Qualitat dels Servicis Públics (creat en 2010, però sense desplegar), que s'encarregarà de complir la missió que se li va encomanar a l'observatori.

1.5. Xarxa de qualitat

Per a poder realitzar una gestió de qualitat dels servicis és imprescindible comptar amb el compromís i la participació de totes les persones de l'organització, en especial dels directius, o líders, amb la millora contínua, sobretot en els temps de canvi i incertesa.

Per a això, la Generalitat compta amb una Xarxa de Qualitat, ja que és així com es denomina el conjunt d'òrgans, llocs de treball i grups de persones que són responsables de donar suport a la implantació i el desenrotllament de sistemes de gestió de qualitat i pràctiques de millora contínua. Amb el Pla es donarà un impuls a esta Xarxa.

1.6. Comunicació i formació

Perquè totes les persones que integren l'Administració de la Generalitat puguen participar de forma activa és necessari incidir en el canvi de cultura de l'organització. Una nova cultura orientada a satisfer, sobretot, les necessitats i les expectatives de la ciutadania i a reforçar el sentiment de formar part d'una organització que persegueix com a meta la millora de la qualitat dels seus servicis. Per això, la comunicació fluida i la formació són les dos ferramentes que poden fer possible el canvi de cultura administrativa que demanden els ciutadans.

Este projecte donarà suport a l'avançament en estos importants aspectes.

1.7. Actuació Inspector

Conjuntament amb l'actuació de control que la inspecció de servicis desplega tradicionalment, centrada en la comprovació que el funcionament de l'Administració valenciana es realitza dins dels paràmetres de legalitat exigibles, també du a terme diferents iniciatives d'actuació. Estes iniciatives, des de perspectives distintes, tracten d'estudiar o analitzar aspectes diferents de la realitat administrativa, amb el propòsit d'avaluar el funcionament d'unitats, programes i servicis, des de l'òptica de la seua eficàcia, eficiència, operativitat, etc., tractant sempre de poder contribuir a la millora dels procediments de treball, la distribució òptima dels recursos o qualsevol altre aspecte rellevant de l'organització.

Amb este projecte es garantirà l'atenció a totes les actuacions que s'establisquen per a cada anualitat en el pla d'inspecció, així com aquelles altres que amb caràcter extraordinari es proposen.

En concret, i amb independència d'altres encàrrecs que s'incloguen anualment en el pla d'actuació, es coordinarà el Pla de Control de l'Absentisme del Personal al Servei de la Generalitat i es realitzarà el seguiment i l'avaluació d'altres plans.

1.8. Avaluacions de qualitat

L'avaluació de qualitat dels servicis públics és una part quasi consubstancial a les noves maneres de gestió pública. Totes les bones pràctiques de gestió que es desitge implantar en una organització han de partir necessàriament de la mateixa premissa: no es pot millorar el que no es coneix i no es pot conèixer el que no es mesura i s'avalua.

La Generalitat disposa d'una metodologia pròpia d'autoavaluació que permet a les organitzacions detectar, a través d'una anàlisi àgil de la gestió dels seus agents i resultats, les seues principals fortaleses (per a potenciar-les) i debilitats (per a corregir-les) i contribuir així a millorar la qualitat de la seua gestió. Al mateix temps, constituïx l'instrument bàsic per a la implantació del sistema d'acreditació/certificació de la qualitat que es pretén posar en marxa.

La determinació de l'objectiu operatiu d'este projecte es concreta en el fet que, al final del pla, tots els departaments de la Generalitat hauran realitzat una avaluació pilot i, posteriorment, hauran impulsat l'autoavaluació d'aquelles unitats que tigen la maduresa suficient per a portar-la a terme.

1.9. Acreditacions, premis i reconeixements

Reconèixer i acreditar que la gestió d'una unitat administrativa s'ajusta als requisits de qualitat que demanda la ciutadania és, al mateix temps, un instrument de motivació, ja que el reconeixement anima les persones no sols a continuar la labor desenrotllada, sinó també a superar-se i continuar progressant en la millora dels servicis, però, a més, posa de manifest que un departament ha aconseguit un nivell de qualitat que el distingix de la resta i per això se'l reconeix expressament per mitjà d'un document específic. Al mateix temps, augmenta la confiança de la ciutadania en els servicis públics, ja que deixen constància d'un nivell de qualitat determinat.

El Decret 62/2010, de 16 d'abril, del Consell, pel qual s'establixen els instruments generals del sistema per a la modernització i millora de la qualitat dels servicis públics dels ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat, preveu dos sistemes de reconeixement públic del nivell de qualitat aconseguit en la gestió desenrotllada per part d'unitats o òrgans de la nostra Administració: les certificacions de qualitat i els premis a l'excel·lència, així com els mecanismes de recompensa i reconeixement a l'esforç personal de les persones.

1.10. Mecanismes de participació i seguiment en els projectes

Fer efectiva la posada en marxa de projectes que redunden en la millora de la qualitat, requereix del compromís de tota l'organització. La millora de la qualitat dels servicis no pot ser ni ha de ser una funció exclusiva d'una unitat específica, sinó que ha de comptar amb totes i cada una de les persones que la componen i amb l'impuls i suport necessari dels líders o directius de cada departament.

L'organització de la Generalitat compta amb les subsecretaries, que tenen encarregades les funcions de dur a terme la inspecció de tots els servicis del seu àmbit i, al mateix temps, la de proposar les reformes que s'encaminen a millorar i perfeccionar els servicis dels distints centres de la conselleria, i preparar tot el que calga per a la seua organització i mètode de treball, atenent principalment els seus costos i rendiments.

Per tant, tots els projectes que s'han de posar en marxa en cada una de les conselleries han de tindre la participació i el suport de les subsecretaries, a través de les unitats que coordinen les persones que formen part de la Comissió Tècnica per a la Modernització i Millora de la Qualitat dels Servicis Públics.

Igualment, la Comissió Interdepartamental, CITEC, constituïx un punt de trobada i participació dels distints òrgans centrals de la Generalitat amb competències en les matèries relacionades amb la qualitat dels servicis, i de les subsecretaries, òrgans horitzontals de suport i de direcció de personal de les conselleries.

D'altra banda, la Generalitat ha creat, al juliol de 2013, una Comissió Interdepartamental per a la Reforma de les Administracions Públiques, CIRA-GVA, que té atribuïda, entre altres funcions, la d'assumir la planificació estratègica de les actuacions en matèria d'Administració pública, per la qual cosa també tindrà un paper destacat en l'impuls d'alguna de les actuacions previstes en este pla.

1.11. Coordinació amb òrgans d'inspecció

La coordinació amb les diferents unitats que exercixen una funció inspectora en determinats sectors, com són el sanitari, educatiu i el de servicis socials, permet harmonitzar les diferents actuacions i, al mateix temps, aprofitar les sinergies que poden sorgir de possibles actuacions conjuntes, entre estes les relacionades amb la millora de la qualitat dels servicis.

Per tant, a través de les reunions de coordinació que tindran lloc almenys una vegada a l'any s'establiran acords de col·laboració que permeten compartir bones pràctiques i tot allò que redunde en benefici de totes les organitzacions.

1.12. Xarxa interadministrativa de qualitat en els servicis públics

La Xarxa Interadministrativa de Qualitat dels Servicis Públics és un important fòrum de cooperació integrat pels òrgans responsables de qualitat i avaluació 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). Este fòrum possibilita l'intercanvi d'experiències i compartir les millors pràctiques, i durant la vigència del pla s'impulsarà la connexió i la relació amb este fòrum.

2. INDICADORS I METES QUE S'HAN D'ACONSEGUIR I INVERSIÓ PREVISTA

A continuació, s'arplega en la taula següent, per als objectius estratègics més importants d'este pla, un detall resumit dels principals projectes o accions que s'han de desenrotllar juntament amb els indicadors i metes que s'han d'aconseguir, elements estos últims d'utilitat per al seguiment i avaluació del pla.

El desplegament i l'execució de la major part de les accions que conformen este pla seran assumides, igual que ocorre amb el Pla SIRCA-2, amb mitjans propis de la Generalitat a càrrec de les partides pressupostàries de la Secretaria Autonòmica d'Administració Pública, de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, en 2014 a càrrec de les aplicacions pressupostàries 06.03.02.121.60 "Direcció General de Tecnologies de la Informació" (accions 1.1, 1.2, 1.4 i 1.8), 06.03.00.121.10 "Atenció al ciutadà, qualitat i inspecció de servicis" (accions 1.3, 1.5, 1.7, 1.9, 1.10, 1.11 i 1.12) i 06.03.01.121.30 de la Direcció General de Recursos Humans "Formació i estudis" (acció 1.6).

PLA DE QUALITAT I INSPECCIÓ: OBJECTIUS ESTRATÈGICS, ACTUACIONS, INDICADORS I METES

OBJECTIUS	ACTUACIONS O PROJECTES	INDICADORS	METES
1. Escoltar la veu del ciutadà: identificar les seues necessitats i expectatives i mesurar periòdicament el seu nivell de satisfacció.	<ul style="list-style-type: none"> - Millorar la regulació i l'atenció a les queixes, reclamacions i suggeriments dels ciutadans. - Realitzar estudis de percepció ciutadana. - Comunicació i rendició de comptes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nova normativa publicada. - Percentatge de queixes, reclamacions i suggeriments tramitats de manera electrònica sobre el total. - Nombre d'estudis realitzats. - Percentatge d'informes o estudis publicats del total de realitzats. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nou marc normatiu aprovat i en vigor (en substitució dels decrets 165/2006 i 62/2010) en 2014. - Posar a disposició del ciutadà una aplicació corporativa que potencie la presentació electrònica de les seues queixes, reclamacions i suggeriments (25% de sol·licituds realitzades a través d'esta aplicació en 2016). - Realitzar dos estudis durant la vigència del pla. - Publicació en el web de la GVA del 100% dels estudis i informes realitzats en el seu any d'elaboració.
2. Promoure la qualitat i l'excel·lència en la gestió dels servicis públics.	<ul style="list-style-type: none"> - Projecte Cartes de Servicis: Revisió i implantació de cartes de servicis en la Generalitat. - Avaluar la qualitat dels servicis públics de la Generalitat. - Desenvolupar un sistema de reconeixements en la Generalitat (certificacions de qualitat i premis). - Impulsar la participació i implicació de les persones de l'organització en la millora contínua de la qualitat i en el desenvolupament de sistemes de gestió de qualitat. 	<ul style="list-style-type: none"> - Percentatge de centres directius (direccions generals) amb cartes de servicis aprovades i publicades. - Percentatge de centres directius (direccions generals) amb avaluacions de qualitat realitzades. - Normativa de desplegament del sistema de certificacions de qualitat i premis publicada i en vigor. - Convocatòria de premis a l'excel·lència publicada i resolta. - Percentatge de participació departamental en el desenvolupament d'accions o projectes de millora (impulsats a través de la Xarxa de Qualitat i CITEC). 	<ul style="list-style-type: none"> - Aconseguir que el 35% de les direccions generals de la Generalitat disposen de, almenys, una carta de servicis en acabar la vigència del pla (en 2016). - Aconseguir que el 20% de les direccions generals de la Generalitat hagen realitzat almenys una avaluació de qualitat en el seu àmbit en acabar la vigència del pla (2016). - Sistema de certificació aprovat i operatiu en 2015. - Primera convocatòria de premis a l'excel·lència resolta (en 2016). - Aconseguir una participació del 100% de tots els departaments de la Generalitat en activitats de millora de la qualitat dels seus servicis (en el període 2014-2016).
3. Impulsar les competències i funcions d'inspecció general dels servicis..	<ul style="list-style-type: none"> - Revisió del marc regulador de la competència d'inspecció general de servicis i l'execució de plans anuals d'actuació. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nova normativa publicada. - Percentatge d'execució dels plans anuals en matèria d'inspecció. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nou marc normatiu aprovat i en vigor (en substitució del Decret 236/1997) en 2014. - Aconseguir un percentatge d'execució anual superior al 90%.

B. EIX ESTRATÈGIC DE PERSONES

El segon eix, com ja s'ha assenyalat també en l'apartat d'objectius estratègics, dirigeix els seus esforços a aconseguir, en l'àmbit dels recursos humans, una Administració més flexible, sostenible i austera, i tractar així d'aconseguir, en un entorn econòmic i pressupostari restrictiu, la màxima eficiència en la gestió d'uns recursos que constitueixen el seu principal actiu. I això a través d'aconseguir una adequada distribució i utilització d'estos i d'aconseguir una millor formació i una major professionalització del personal empleat públic.

Este segon enfocament, que es plasma en una estratègia de RACIONALITZACIÓ I EFICIÈNCIA DELS RECURSOS HUMANS, s'articula a través de dos plans més: el de formació del personal al servei de la Generalitat i el de redistribució de càrregues de treball, que descrivim a continuació.



B.1. PLA DE FORMACIÓ DEL PERSONAL ESTRATÈGIA 2014-2016

L'IVAP, des de la seua creació en 1985, primer com a organisme autònom i ara com a Subdirecció General de la Direcció General de Recursos Humans, ha organitzat cursos i activitats formatives de formació contínua i de formació especialitzada relacionades amb l'adquisició de competències que el personal de l'Administració havia de posseir per al desenrotllament de les tasques encarregades.

Així, la formació s'aborda no sols des de la perspectiva de l'interés del personal empleat públic, sinó que les accions formatives estan orientades a la formació de millors professionals de la funció pública, a fi de complir els fins que té encarregats la Generalitat i basant-se en les pròpies estratègies organitzatives.

Per a això, és necessari, prèviament, fer una anàlisi de detecció de necessitats formatives, tant a nivell dels llocs de treball com a nivell de les persones que els ocupen.

a) Anàlisi de les necessitats formatives

Esta anàlisi ha d'estar basada en un model de coneixement per a totes les persones, que associe les accions formatives necessàries per a equilibrar les diferències entre el perfil de coneixements que el treballador posseïx i el requerit en el seu lloc de treball.

Amb esta finalitat, el Consell ha elaborat un **pla de redistribució de càrregues de treball** per al personal al servici de l'Administració de la Generalitat. Este pla té com a finalitat garantir l'optimització dels recursos humans existents per mitjà d'una adequada distribució d'estos. A través de l'anàlisi de les càrregues de treball es pretén redistribuir el treball segons les necessitats reals i evitar disfuncions (acumulació de càrregues excessives en el personal de determinats servicis, mentre que en altres no s'està a ple rendiment).

En la reassignació d'efectius, derivada del Pla de redistribució de càrregues, té especial rellevància la potenciació de la formació a través de l'IVAP per a adequar, perfeccionar i complementar la formació de les empleades i empleats públics que canvien de lloc de treball.

Cada treballador o treballadora haurà de disposar d'un **pla individual de formació** (d'ara en avant **PIF**) perquè les persones obtinguen les capacitats relacionades amb les noves tasques i responsabilitats assignades.

Cada treballador o treballadora haurà de realitzar una autoavaluació sobre el perfil de coneixements del seu lloc de treball, que posteriorment haurà de contrastar amb el seu superior directe. Fruit d'esta autoavaluació i de l'entrevista amb el seu superior s'obtindrà, com a resultat i per a cada persona, un PIF anual.

Este PIF ha de contindre:

- Accions formatives, obligatòries, que assignarà directament l'organització per considerar-les estratègiques per a cada departament.
- Accions formatives seleccionades conjuntament amb els caps en l'entrevista de contrast de l'autoavaluació (específiques).
- Una acció formativa elegida pel treballador entre el catàleg de cursos de caràcter transversal.
- Una acció formativa elegida pel treballador entre el catàleg de cursos de caràcter transversal.

A més, al llarg de l'any este pla individual pot ser incrementat amb accions formatives que no estaven previstes al començament.

Este sistema de detecció de necessitats té com a objectius els següents:

- Aconseguir un millor ajust persona/lloc.
- Identificar les necessitats formatives individuals.
- Adecuar la oferta formativa a las necesidades identificadas.
- Invertir en la formació adequada.
- Millorar la motivació del personal.

Per a la planificació de tota esta formació disposen d'un instrument bàsic per a la millora i modernització dels servicis públics valencians, com és:

b) El Pla Anual de Formació de l'IVAP

Per mitjà dels successius plans anuals de formació es pretén establir una línia coherent entre l'estratègia de la mateixa organització i les accions formatives que necessiten les empleades i empleats públics, per al seu desenrotllament personal i professional, i tot això emmarcat en una política de contenció del gasto, austeritat, estalvi i eficiència en la utilització dels recursos dels quals disposa l'organització.

1. OBJECTIUS ESTRATÈGICS

El pla estratègic de formació del personal al servici de la Generalitat 2014-2016 persegueix els **objectius estratègics** següents:

- Vincular la formació del Pla anual a les necessitats reals de l'Administració pública i a les competències professionals dels empleats i empleades públics.
- Ampliar i adaptar els plans de formació de les empleades i empleats públics a les noves expectatives i necessitats de la societat.
- Compartir recursos formatius entre tots els promotors de formació de la Comunitat Valenciana, escoles d'altres comunitats autònomes i amb l'INAP
- Formar en Administració 2.0 a fi d'integrar les tecnologies de la informació i de la comunicació en la gestió dels servicis públics.

1.1 Vincular la formació del pla a les necessitats reals de l'Administració pública i a les competències professionals dels empleats i empleades públics

La consecució d'este objectiu es materialitzarà a través de donar suport, en esta matèria de formació, als distints plans i actuacions que conformen este pla estratègic de la Generalitat. La seua execució s'aborda a través de la detecció de necessitats formatives de l'organització i del pla individual de formació (PIF) del personal empleat públic que es desenrotllarà amb caràcter anual.

Durant el període 2014-2016 seran objecte de suport, a través d'accions formatives incloses en els plans anuals de l'IVAP, els plans següents:

- **Pla Sirca-2.** Es realitzarà a través de cursos d'atenció als ciutadans, d'informació, així com tallers de participació i cursos de simplificació i reducció de càrregues

administratives.

- **Agenda digital Valenciana.** A través de cursos de firma electrònica, Internet, noves tecnologies, seguretat informàtica i protecció de dades.
- **Pla de Qualitat i Inspecció de Servicis.** Cursos i tallers relacionats amb la gestió de qualitat dels servicis públics.
- **Plans de millora del personal empleat públic.** Planificar i executar els cursos dels processos de selecció i de funcionarització.

Es pretén, amb això, aconseguir una major professionalització del personal empleat públic al servici de l'Administració, a fi d'oferir un servici de qualitat a la ciutadania. s y formación específica dirigida a puestos concretos.

1.2 Ampliar i adaptar els plans de formació de les empleades i empleats públics a les noves expectatives i necessitats de la societat

Este objectiu serà atés a través de:

- Desenvolupar i implantar **metodologies per a la detecció de necessitats**, a través del desenvolupament de plans individuals de formació (PIF) i de l'atenció a les peticions i propostes de formació que traslladen les mateixes organitzacions.
- Elaborar **instruments i qüestionaris de l'avaluació de la qualitat**, a través de les avaluacions desenvolupades per l'IVAP (expectativa, reacció/satisfacció, impacte/transferència). S'avaluaran totes les accions formatives realitzades.
- Dissenyar i implantar un **pla de qualitat de la formació** a fi d'ampliar l'oferta formativa dels cursos d'autoformació, la creació d'itineraris formatius per perfils professionals i per competències.
- Dissenyar i implantar un **pla de qualitat dels formadors de l'IVAP** per mitjà de l'elaboració d'una guia de disseny de manuals d'accions formatives, basada en casos pràctics i orientats a resultats; millorar la metodologia d'avaluació de la formació i el perfeccionament pedagògic i tecnològic del professorat.

1.3 Projecte Compartir: compartir recursos formatius entre tots els promotors de formació de la Comunitat Valenciana i d'altres comunitats autònomes i amb l'INAP

Per a aconseguir-ho les actuacions que s'han de seguir consistiran en:

- Crear una **xarxa d'aliances amb els agents intervinents en els processos d'aprenentatge** del personal empleat públic a la Comunitat Valenciana. Establir acords de col·laboració amb les diferents escoles de formació (EVES, CEFIRE i les tres diputacions de la Comunitat), així com la coordinació amb les unitats de personal de les conselleries i organismes de la Generalitat.
- **Compartir continguts i materials amb les distintes escoles i instituts de formació** de les comunitats autònomes i amb l'INAP, a través del projecte Compartir.

La seua finalitat és compartir recursos i optimitzar els continguts dels cursos en línia dels distints promotors per a aconseguir una major eficàcia i eficiència en la gestió de recursos en matèria de formació.

1.4 Formar en Administració 2.0 a fi d'integrar les tecnologies de la informació i de la comunicació en la gestió dels servicis públics

Es duran a terme les actuacions següents:

- Integrar les **tecnologies de la informació i les comunicacions (TIC)** com un dels referents de la gestió, per mitjà d'accions formatives en coneixement i maneig de noves tecnologies i xarxes socials.
- **Millorar la informació i comunicació dels plans** de formació a través de la pàgina web de l'IVAP, i consolidar-la com a ferramenta de comunicació amb el personal empleat públic.
- **Formar en Administració 2.0 i en xarxes socials** per a acostar l'Administració als ciutadans.
- **Noves tècniques de formació en línia:** comunitats de coneixement, biblioteca virtual, píndoles formatives.

2. INDICADORS I METES QUE S'HAN D'ACONSEGUIR I INVERSIÓ PREVISTA

Tots els projectes i accions que s'han de desenrotllar (estudis, metodologies, accions formatives, etc.), dins d'esta estratègia de formació del personal al servici de la Generalitat en el període 2014-2016 seran executats de manera continuada, en el marc dels successius plans de formació que s'aprovaran amb caràcter anual.

El cost d'estos serà sufragat a càrrec dels fons que, amb caràcter anual, es dediquen a la formació contínua (aplicació pressupostària de la Direcció General de Recursos Humans per a 2014 núm. 06.03.01.121.30 "Formació i estudis"). L'estimació global per a la vigència d'este pla (període 2014-2016) es xifra en 2,5 milions d'euros, estimació que, no obstant això, haurà d'ajustar-se (i corregir-se) als pressupostos que amb caràcter anual s'aproven i que estan condicionats a les transferències dels corresponents fons de l'Estat. En cap cas se superaran les quanties que, amb este fi, s'aproven en els pressupostos anuals de la Generalitat. Per a 2014, el pressupost aprovat ascendix a 0,88 milions d'euros (887.560,6 €, dels quals 733.220,60 € són fons de l'INAP transferits per a formació del personal i 154.340,00 € corresponen a l'aportació de la Generalitat a esta formació).

Finalment, en la taula següent es detallen de forma resumida els objectius estratègics fixats per al període 2014-2016 en esta matèria, els principals projectes o accions que s'han de desenrotllar i les metes que s'han d'aconseguir juntament amb els indicadors que ens permetran efectuar un seguiment i una avaluació de la seua execució.

FORMACIÓ (2014-2016): OBJECTIUS ESTRATÈGICS, ACTUACIONS, INDICADORS I METES

OBJECTIUS	ACTUACIONS O PROJECTES	INDICADORS	METES
1. Vincular la formació del Pla anual a les necessitats reals de l'Administració pública i a les competències professionals de les empleades i empleats públics.	- Accions formatives de suport als plans SIRCA-2, Agenda Digital Valenciana, Qualitat i Inspecció de Servicis i Pla de Redistribució de Càrregues de Treball (RCT).	- Tant per cent d'accions formatives que donen suport als distints plans estratègics.	- 100% d'accions formatives de suport als plans esmentats impartides en acabar cada pla anual.
2. Ampliar i adaptar els plans de formació de les empleades i empleats públics a les noves expectatives i necessitats de la societat.	- Desplegament i aplicació efectiva d'instruments que permeten detectar necessitats formatives i avaluar la qualitat de la formació impartida.	- Tant per cent d'alumnes que utilitzen els qüestionaris de detecció de necessitats i d'avaluació.	- 100% d'utilització i compliment de qüestionaris en alumnes que reben formació en cada pla anual.
3. Compartir recursos de formació en línia entre tots els promotors de formació de la Comunitat Valenciana i d'altres comunitats autònomes i amb l'INAP.	- Crear una xarxa d'aliances amb altres promotors de formació, en especial amb altres CA i amb l'INAP.	- Tant per cent de cursos en línia compartits amb altres promotors.	- 50% de cursos en línia compartits del total de cursos inclosos en cada pla anual.
4. Formar en Administració 2.0 a fi d'integrar les tecnologies de la informació i de la comunicació en la gestió dels servicis públics.	- Accions formatives relacionades amb les noves tecnologies de la informació i la comunicació.	- Tant per cent de persones que han rebut cursos relacionats amb les TIC.	- Aconseguir que el 90% de persones realitzen, durant la vigència del pla, alguna activitat formativa relacionada amb les TIC.

B.2. PLA RCT DE REDISTRIBUCIÓ DE CÀRREGUES DE TREBALL

L'actual configuració de l'Administració pública de la Generalitat continua sent reflex, majoritàriament, d'una Administració amb una composició pròpia del període de construcció de l'ens autonòmic. D'altra banda, la societat actual està fortament condicionada per una constant expansió i desenrotllament de noves tecnologies de la informació, fet que influïx notablement en el quefer de l'Administració, en totes les actuacions administratives i, en general, en la "vida administrativa", tant de les organitzacions públiques, com de les persones que hi treballen.

Al que s'ha dit anteriorment, han d'afegir-se les dificultats àmpliament conegudes del moment econòmic actual que exigixen a totes les administracions públiques ser extremadament exigents a l'hora d'utilitzar els recursos de què disposen, aconseguir els màxims resultats, en el mínim temps i amb la inversió de gasto públic just. En este sentit, és una responsabilitat i una exigència que les administracions públiques, en el nostre cas la Generalitat, prioritze i destine els recursos disponibles a donar solució a les problemàtiques socials més urgents i importants, remoyent aquells obstacles que impedisquen aconseguir estos objectius i la consecució de l'interés general.

Conseqüència del que s'ha exposat i dins de l'obligació que el Consell de la Generalitat té amb la societat de garantir una prestació de servicis regida pels principis d'eficàcia i eficiència, es fa necessari el desenrotllament del compromís reflectit en el Pla de Redistribució de Càrregues de Treball (d'ara en avant PRCT), amb la pretensió d'aconseguir que l'Administració de la Generalitat siga més àgil, eficaç i eficient, i al mateix temps millorar les condicions de treball del personal empleat públic i la dignificació de la seua funció.

1. OBJETIUS

Amb la posada en marxa del PRCT es pretén aconseguir els **objectius** següents:

- Garantir l'optimització de la gestió diària de les empleades i empleats públics de l'Administració valenciana existents per mitjà d'un adequat dimensionament de l'organització.
- Analitzar els efectius dels distints àmbits orgànics, funcionals i territorials, i dur a terme un diagnòstic de les necessitats reals exigibles per a l'adequada prestació del servicí públic a la ciutadania.
- Establir els criteris de mobilitat i assignació de llocs en els diferents àmbits orgànics i funcionals.
- Adoptar els canvis d'adscripció de llocs o efectius que calguen i que permeten una adequada distribució de les càrregues de treball en funció de les necessitats i estructures de l'Administració de la Generalitat.

La consecució d'estos objectius redundarà, bàsicament, en:

- La racionalització i millora de la gestió.
- L'adequació de les plantilles.
- La professionalització, l'augment de l'autoestima i la dignificació de la funció pública de la Generalitat.

Per tot això, l'**objectiu estratègic final** no pot ser un altre que la consecució d'una Administració més equilibrada, àgil, austera, eficaç i eficient, per mitjà d'una ubicació dels seus efectius més racional i adequada per a la prestació del servei, sense que existisquen desajustos i descompensacions en la distribució funcional i territorial d'estos i on el suport, la motivació i el compromís de les empleades i empleats públics constituïxen un factor essencial que cal destacar i potenciar.

2. FINALITAT

La finalitat del PRCT és l'**obtenció i manteniment sostingut de la distribució racional i equilibrada dels efectius de l'Administració de la Generalitat** en tot l'àmbit estructural de la seua organització, tant sectorialment i funcionalment, com territorialment i temporalment.

Esta finalitat exigix una actuació constant i permanent, tant en el moment inicial de reconducció i ajust de la distribució existent per a adequar-la a les necessitats reals de l'organització, com altres posteriors de manteniment. Per tant, és una actuació concreta en el moment de la seua posada en funcionament i, al mateix temps, també dinàmica i d'equilibri sostingut en el futur, la qual cosa exigix una contínua retroalimentació del sistema i una vigilància constant, disposant, prevenint i implantant els elements i sistemes que permeten configurar esta finalitat.

Este propòsit exigix que el sistema dispose d'una sèrie d'instruments que actuen quan calga, bé per comptar amb l'automatisme necessari que faça que les actuacions i decisions del model es posen en marxa, bé perquè els òrgans i les unitats administratius competents compten amb els elements indicaris i la capacitat suficient per a posar en funcionament el procediment adequat per a la nova reconducció de l'estructura i distribució dels efectius, als paràmetres que s'han considerat com a adequats per al tipus i model d'organització exigible en cada moment, i per a donar una resposta adequada i àgil a les peticions de servicis públics que demanda la ciutadania valenciana.

Per tant, la finalitat última és aconseguir una **redistribució racional dels efectius des d'una doble perspectiva**: inicial i sostinguda en el temps o, dit d'una altra manera, estàtica i dinàmica.

3. LÍNIES D'ACTUACIÓ

La posada en marxa del PRCT requerirà el desenrotllament d'una anàlisi de les càrregues de treball de tots els servicis o unitats assimilades i de tots els procediments i tasques assignats als llocs de treball i, a continuació, l'adopció de les mesures normatives necessàries per al desplaçament dels efectius d'uns òrgans o unitats que s'ha advertit que estan sobredimensionades a altres que requerisquen una menor dotació de mitjans humans.

3.1. Anàlisi de les càrregues de treball

A fi de poder determinar les càrregues de treball existents en les diferents dependències administratives s'ha desenrotllat una **metodologia de mesurament**

de càrregues de treball, aplicable a tots els servicis o unitats assimilades i a tots els procediments i tasques assignades als llocs de treball, com a premissa necessària per a poder comparar i permetre prendre decisions respecte a l'equilibri i estructura de les plantilles.

El mesurament de les càrregues de treball en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat es durà a terme a través de l'**aplicació informàtica Hèrcules**, i amb esta es pretenen captar, periòdicament, les dades d'unes 450 dependències administratives.

3.2. Distribució d'efectius

A fi d'equilibrar els efectius/càrregues de treball existents en les diferents dependències administratives, i d'acord amb les dades reflectides de l'aplicació informàtica, les subsecretaries o direccions de personal d'entitats i organismes o, si és el cas, la Secretaria Autonòmica d'Administració Pública, adoptaran les mesures normativament establides per a redistribuir els efectius en els òrgans i unitats on calga.

Entre les possibles **mesures que s'han d'adoptar**, tant en el moment de l'avaluació inicial de les càrregues de treball, com en les posteriors fases temporals de manteniment, es troben les següents: la reorganització de tasques i funcions, canvis d'adscripció amb limitacions geogràfiques i competencials, assignació temporal de funcions, comissions de servici forçoses en els termes establits legalment, concurs de trasllats limitats al personal dels àmbits excedentaris, proposta de suspensió de la incorporació de personal.

4. INDICADORS I METES QUE S'HAN D'ACONSEGUIR I INVERSIÓ PREVISTA

Des del punt de vista de la inversió, totes les accions contingudes en el PRCT no comporten un increment de gasto addicional i es finançaran a càrrec del pressupost ordinari de la Direcció General de Recursos Humans de la Secretaria Autonòmica d'Administració Pública i sense superar, en cap cas, les partides que, amb caràcter anual, s'aproven en els pressupostos anuals per a eixe òrgan directiu. En 2014, a càrrec de l'aplicació pressupostària 06.03.01.121.40 "Funció pública".

No obstant això, una part fonamental d'este pla, que té a veure amb el desenrotllament d'una aplicació informàtica de suport (aplicació Hèrcules) i el seu manteniment posterior, serà finançada a càrrec de les dotacions abans previstes per a l'Agenda Digital de la Comunitat Valenciana, en concret i durant la vigència del pla en la previsió arreplegada en l'Agenda Digital, línia 3.5. "Impuls de la innovació tecnològica de la gestió pública", en l'exercici 2014, a càrrec de l'aplicació pressupostària 06.03.02.121.60 "Direcció General de Tecnologies de la Informació".

Finalment, en la taula següent s'arreplega un resum de les accions que s'han de realitzar per a complir l'objectiu estratègic marcat, així com els indicadors i les metes que s'han d'aconseguir en l'horitzó temporal fixat per a este pla.

PRCT (2014-2016): OBJECTIUS ESTRATÈGICS, ACTUACIONS, INDICADORS I METES

OBJETIVOS	ACTUACIONES O PROYECTOS	INDICADORES	METAS
1. Racionalizar y ordenar la función pública de la Administración de la Generalitat.	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación inicial de Cargas de trabajo en las diferentes dependencias administrativas de la GVA para dimensionar adecuadamente las plantillas y detectar desequilibrios en materia de personal. - Impulso, elaboración y ejecución de planes de ordenación de recursos humanos derivados de los análisis realizados. - Seguimiento y actualización de las evaluaciones de cargas de trabajo realizadas para detectar nuevas necesidades, proponer mejoras futuras y revisar la implantación de las medidas adoptadas. 	<ul style="list-style-type: none"> - % de departamentos con la evaluación inicial finalizada. - % de ejecución de los planes de ordenación. - % de departamentos con re-evaluaciones anuales realizadas. 	<ul style="list-style-type: none"> - 100% de departamentos con evaluación inicial realizada en el primer trimestre de 2014. - 100% de ejecución de los planes de ordenación de recursos humanos aprobados en el plazo de tres meses desde su publicación DOCV. - 100% de departamentos re-evaluados en el primer trimestre de cada año (2015 y 2016).

5. LIDERATGE, APROVACIÓ, DIRECCIÓ I AVALUACIÓ

La necessitat d'implicar, comprometre i fer partícips del pla a tots els departaments de Consell exigix que el **lideratge** d'este s'assumeisca de forma col·legiada i al més alt nivell, per això este pla marc l'aprova el **Consell**, a proposta del conseller d'Hisenda i Administració Pública, i es publicarà en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana.

També intervé activament, tant en el seu impuls com en la coordinació posterior, la **Comissió Interdepartamental per a la Reforma de les Administracions Públiques** creada pel Decret 86/2013, de 20 de juny, del Consell (CIRA), comissió a què ja hem fet referència en l'apartat II d'este pla i a la qual, com s'hi avançava, se li assignen, entre altres, funcions de seguiment de totes les mesures i polítiques que s'adopten en matèria d'Administració pública en la Generalitat, d'estudi i anàlisi d'estes, així com de la planificació estratègica de les mesures que ha d'adoptar la Generalitat en el seu àmbit d'actuació i de la coordinació de la seua implantació, tant des del punt de vista normatiu com d'execució.

Igualment, de la mateixa manera que en l'anterior pla, tindrà un paper fonamental en el desplegament i l'execució la **Comissió Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica, la Qualitat i la Societat del Coneixement a la Comunitat Valenciana (CITEC)** i la seua Comissió Tècnica per a la Modernització i Millora de la Qualitat dels Servicis Públics, comissió esta última que conforma la Xarxa de Qualitat de la Generalitat Valenciana i que constituïx un instrument bàsic per a impulsar i coordinar, en cada departament, molts dels projectes derivats d'este pla, en especial els relatius a les pràctiques de qualitat, simplificació i Administració electrònica.

Després que el Consell **aprove este pla marc**, s'aprovaran, gradualment i amb una vigència que comprendrà el període 2014-2016, els corresponents plans individuals que l'integren excepte en el cas del Pla de Formació de l'IVAP, que s'aprovara anualment per resolució de l'òrgan directiu competent a través dels successius plans de formació. D'altra banda, en el pla marc s'integra el Pla de Simplificació i Reducció de Càrregues Administratives SIRCA-2, pla que té, en consonància amb les estratègies de simplificació i reducció de càrregues realitzades en l'Estat i en la UE, una vigència distinta (2013-2015) i que ja va ser aprovat en 2013, el qual dóna continuïtat a un Pla SIRCA anterior, la vigència del qual va finalitzar en 2012.

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 servicis, simplificació administrativa, Administració electrònica i tecnologies de la informació. Amb esta finalitat, esta Secretaria, a través de la seua Subdirecció General d'Atenció al Ciutadà, Qualitat i Inspecció de Servicis, elaborarà un informe d'avaluació final que agruparà i contindrà

informació agregada de les avaluacions que es realitzen dels distints plans amb caràcter anual, perquè els presente i aprobe la CIRA i la CITEC i el posterior trasllat al Consell.

La direcció, execució i avaluació periòdica (anual) de cada un dels plans que integra i forma part d'este 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 la Subdirecció General d'Atenció al Ciutadà, Qualitat i Inspecció de Servicis, per als plans SIRCA-2 i Qualitat i Inspecció de Servicis).

6. PARTICIPACIÓ SOCIAL, COMUNICACIÓ, TRANSPARÈNCIA I RENDICIÓ DE COMPTES

Finalment, cal destacar, com s'ha assenyalat abans en parlar de les demandes ciutadanes, la importància que té la **participació dels agents socials i d'altres grups d'interés**, tant en la gènesi com en la posterior execució del pla. És per això que tractarem d'alinear els objectius i les estratègies hi definits amb les expectatives i necessitats de la ciutadania i de la societat en general i que s'identifiquen aquells agents socials, econòmics, ciutadans, etc. que es consideren rellevants a fi de donar-los una participació directa i real en la formulació i desplegament de les accions específiques previstes en el pla, per a garantir que es dóna una adequada resposta a les seues demandes.

Entre altres agents o grups d'interés, es considera necessari involucrar i consultar els actors **següents**:

- Cambres de Comerç
- Organitzacions empresarials
- Organitzacions de Consumidors i usuaris
- Associacions de ciutadans
- Federació Valenciana de Municipis i Províncies
- Diputacions provincials
- Consell Valencià de l'Emprenedor
- Organitzacions sindicals

Esta participació es canalitzarà de forma individualitzada per a cada pla i amb les persones o grups d'interés que en cada cas resulten rellevants o imprescindibles, i no es limitarà a la consulta prèvia per al disseny d'estos, sinó que es tractarà d'ampliar, a les fases posteriors d'avaluació i seguiment, tractant així de demanar i conèixer la seua opinió i valoració respecte dels èxits aconseguits durant la seua execució. Es tractarà així de conèixer, en primer lloc i d'una manera directa, els seus requeriments i demandes per a tractar de satisfer-les i, després, en una fase posterior i al llarg de l'execució dels plans respectius, per a conèixer la seua percepció i satisfacció amb les mesures adoptades i les polítiques realitzades.

Finalment, de tots els plans que integren i conformen esta planificació estratègica es donarà una adequada **difusió i publicitat**, tant pel que fa a la seua formulació inicial com dels informes d'avançament i seguiment posterior que s'emeten de manera individualitzada. En tot cas, cada pla haurà d'incorporar o adjuntar mesures específiques que garantisquen i asseguren una efectiva **transparència de la seua execució i dels resultats aconseguits**.

