Plan Anual de Simplificación y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos

2016

CONSELLERIA DE TRANSPARÈNCIA, RESPONSABILITAT SOCIAL, PARTICIPACIÓ I COOPERACIÓ

Sotssecretaria

Subdirecció General d'Atenció a la Ciutadania, Qualitat i Inspecció de Serveis

ÍNDICE

1. Introducción.

2. Marco de referencia.

3. Principios y líneas estratégicas de actuación.

4. Proyectos y actividades.

Anexo I. Fichas resumen del plan.

Anexo II. Cronograma.

1.INTRODUCCIÓN

Presentamos a continuación el plan anual de Simplificación y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos de 2016, de la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios de la Subsecretaría de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación.

Este plan anual incluye actuaciones que buscan mejorar la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía, bien mediante actuaciones que faciliten el intercambio de información entre las administraciones públicas y las ciudadanas y ciudadanos, bien mediante la interconexión de los distintos repositorios básicos de las distintas administraciones públicas, bien mediante la simplificación y reducción de cargas administrativas en los procedimientos de la Generalitat; y todo ello promocionando en nuestra administración una gestión de calidad y mejora continua de los servicios. De este modo, entre otros aspectos, se da un impulso importante a la implantación de la administración electrónica y consecuentemente a la eliminación del papel como soporte de tramitación en los procedimientos gestionados por la Generalitat.

Las actividades incluidas en el plan se enmarcan, por una parte, como continuación del plan de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas (SIRCA-2), finalizado en diciembre de 2015 y por otra en el plan de Calidad e Inspección de Servicios para el periodo 2014-2016, **todo ello en tanto en cuanto se elabora un nuevo plan estratégico para la Simplificación y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos de la Generalitat para los próximos años**. Este nuevo plan estratégico, que deberá estar definido en el primer semestre de 2016, una vez probado por el Consell establecerá las líneas de trabajo a seguir en esta legislatura en materia de simplificación y mejora de la calidad .

Las acciones contenidas en este plan anual se ejecutan en desarrollo de las competencias y funciones recogidas en el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación aprobado en el Decreto 160/2015, de 18 de septiembre, del Consell.

2. MARCO DE REFERENCIA

El marco normativo -leyes, disposiciones reglamentarias o acuerdos del Consell-, en que se fundamentan y apoyan las diferentes líneas de actuación, objetivos y actividades recogidas en este plan se relacionan a continuación por orden cronológico. No obstante, conviene señalar que en breve se va a aprobar un nuevo decreto que regule los instrumentos para la mejora de la calidad, las evaluaciones y las quejas, por lo que en las diferentes líneas de actuación que se ven afectadas por esta nueva norma ya se ha incorporado parte de las novedades que se van a introducir con el nuevo decreto.

- Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana y se regulan las Cartas de Servicios en la Generalitat.
- Ley orgánica 1/2006 de 10 de abril de Reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana que, en su artículo 9.2, establece y garantiza el derecho de los ciudadanos de la Comunidad Valenciana a gozar de servicios públicos de calidad.
- Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat.
- Decreto 112/2008, de 25 de julio, del Consell, por el que se crea la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunidad Valenciana (CITEC).
- Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat.
- Decreto 165/2010, de 8 de octubre, del Consell, por el que se establecen medidas de simplificación y de reducción de cargas administrativas en los procedimientos gestionados por la administración de la Generalitat y su sector público.
- Ley 2/2012, de 14 de junio, de la Generalitat, de Medidas Urgentes de Apoyo a la iniciativa Empresarial y los Emprendedores, Microempresas y Pequeñas y Medianas Empresas de la Comunitat Valenciana.
- Orden 3/2012, de 7 de junio, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, por la que se aprueba el Manual de Normalización de Formularios de la Generalitat y su sector público.
- Orden 7/2012, de 27 de septiembre, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, por la que se regula el catálogo de procedimientos administrativos de la administración de la Generalitat y su sector público.
- Acuerdo de 17 de octubre de 2014, del Consell, por el que se aprueba el Plan de Calidad e Inspección de Servicios (2014-2016).

- Decreto 191/2014, de 14 de noviembre, del Consell, por el que se regula la atención a la ciudadanía, el registro de entrada y salida de escritos y la ordenación de las oficinas de registro en la Administración de la Generalitat.
- Resolución de 5 de mayo de 2015, del secretario autonómico de Administración Pública, por la que se dictan las directrices de funcionamiento y se aprueba el manual de instrucciones que será de obligado cumplimiento para todas las oficinas de registro de la Generalitat, incluidas en el ámbito de aplicación del Decreto 191/2014, de 14 de noviembre, del Consell.
- Decreto 160/2015, de 18 de septiembre, del Consell, por el que aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación.

3. PRINCIPIOS Y LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE ACTUACIÓN

Los principios que dan soporte a este plan de actuación son:

- La mejora de la calidad de los servicios públicos que presta la Generalitat y su promoción hacia la excelencia.
- La mejora de la atención a la ciudadania.
- La simplificación y reducción de cargas administrativas a empresas y ciudadanos
- El impulso de la administración electrónica. Una administración sin papeles.
- La transparencia y el cumplimiento de la legalidad en la actuación de la administración.
- El fomento de la cooperación y colaboración con otras administraciones públicas.

En el marco expuesto en el apartado anterior y atendiendo a los principios citados, el plan se estructura en 7 líneas de actuación:

1. Registros de entrada salida de la Generalitat. Implantación efectiva del registro único. Integración en el SIR (Sistema Integrado de Registro).

2. Repositorios comunes: GUC, DIR3, SIA y EUGO.

3. Sistema de información del Mercado Interior Europeo (IMI).

4. Simplificación y reducción de cargas administrativas

5. Promoción de una gestión de calidad y de la mejora continua de los servicios públicos.

6. Planificación estratégica.

7. Relaciones de alianza y colaboración.

Estas líneas de actuación se despliegan en un total de 22 proyectos o actuaciones para los cuales se han establecido un total de 42 objetivos, cuyo detalle y descripción se recoge en el apartado siguiente.

4. PROYECTOS Y ACTIVIDADES

1. ACTUACIONES EN LOS REGISTROS DE ENTRADA SALIDA DE LA GENERALITAT. IMPLANTACIÓN EFECTIVA DEL REGISTRO ÚNICO.

Objetivo final

- Que la Generalitat cuente, a todos los efectos, con un registro único de modo que la documentación presentada por un ciudadano en cualquiera de las oficinas de registro de la Generalitat sea remitida de forma electrónica a la unidad correspondiente, todo ello incluyendo los documentos aportados en formato digital, de modo que el ciudadano no tenga, salvo regulación expresa, que dejar dicha documentación, sino que, una vez digitalizada pueda llevársela consigo.

- Integrar electrónicamente el registro de entrada/salida de la Generalitat con el del resto de administraciones públicas españolas siguiendo la filosofía establecida por el esquema nacional interoperabilidad.

Beneficios

- Mayor agilidad en la tramitación de cualquier documento ante la administración pública.

- Eliminación de la necesidad de aportar originales o copias en la presentación de escritos y documentos.

- Mayor seguridad en el envío de documentos, evitando pérdidas o extravíos.

- Drástica reducción en el volumen de los archivos administrativos en papel al eliminar la necesidad de la presentación de documentos en ese formato.

Actuaciones

1.1. Coordinación y colaboración con la DGTIC en la implantación de la nueva versión de MASTIN en los registros de toda la Generalitat.

Una vez finalizada la revisión de la normativa y publicado el Decreto 191/2014, de 14 de noviembre, del Consell, y tal como figura en su disposición final segunda, en mayo de 2015, se aprobó el Manual de Instrucciones para las oficinas de Registro de la Generalitat, de obligado cumplimiento para todas ellas. En este manual se detalla cuales son las funciones de una oficina de registro; qué tipo de escritos se registran y cuales no requieren registro de entrada, los supuestos en que se pueden no admitir, así como la compulsa de documentos, etc.

Ahora, junto con la DGTIC, se impulsará, el avance en la implantación de la nueva aplicación de MASTIN para el registro de entrada y en la unificación de libros de registro, todo ello en la línea marcada por el nuevo decreto. La instalación de esta nueva versión de MASTIN, junto con la extensión del registro departamental constituyen la herramienta necesaria para que el "registro único" de la Generalitat se convierta en una realidad.

Objetivos de la actuación en 2016

1.1.1. Migrar todos los registros de la Generalitat a la nueva versión MASTIN 5, de modo que la tabla de destinos sea única. 100% realizado antes del 30 de junio de 2016.

1.2. Coordinación y colaboración con la DGTIC en la implantación de ORVE (Oficina de Registro Virtual) en la Generalitat

El 16 de enero de 2015, el Consell aprobó el Convenio de Colaboración entre la Administración General del Estado y la Administración Pública de la Generalitat, para el Suministro de la Aplicación "Oficina De Registro Virtual" (ORVE), como mecanismo de acceso al registro electrónico común y al sistema de integración de registros. Este sistema está concebido para el intercambio de asientos registrales entre administraciones públicas, permitiendo escanear los escritos que presenta el ciudadano en las oficinas de registro, aplicando la digitalización en los puestos de ventanilla con plena validez jurídica, y enviando electrónicamente la documentación a la administración de destino, al instante, y sea cual sea su ubicación geográfica o nivel de administración competente (estado, comunidad autónoma y municipios).

Hay que proceder a la implantación de ORVE en la Generalitat, si bien, sin llevar a cabo la actuación siguiente, existen importantes problemas funcionales para el despliegue de ORVE.

Objetivos de la actuación en 2016

1.2.1. Contar con al menos una instalación ORVE por Conselleria antes del 30 de julio.
1.2.2. Contar con una instalación de ORVE al menos en 6 oficinas PROP antes del 30 de julio.

1.3. Impulsar ante la DGTIC la integración entre el registro MASTIN de la Generalitat, el registro departamental y ORVE

Una vez MASTIN ya cumple el estándar SICRE 3.0, necesario para la integración en el SIR (Sistema Integrado de Registros), es necesario proceder a la integración de MASTIN directamente con ORVE de modo que nuestras oficinas de registro no necesiten tener dos aplicativos aislados (MASTIN y ORVE). También hay que establecer esta comunicación con el registro departamental, al tratarse del mecanismo de reparto electrónico de documentos entre las distintas unidades de la Generalitat. Esta actuación es muy importante para el éxito global del proyecto.

Objetivos de la actuación en 2016

1.3.1. Que todas las consellerias cuenten al menos con una instalación del registro departamental por órgano directivo antes de finalizar 2016.
1.3.2. Junto con la DGTIC, tener elaborado antes del 30 de mayo un calendario para la interconexión técnica efectiva entre MASTIN y ORVE.

1.4. Colaborar con la DGTIC en dotar al sistema de registro de la Generalitat de un gestor documental capaz de soportar la digitalización de toda la documentación

Es imprescindible contar con un gestor documental capaz de soportar toda la información digitalizada que deba manejar MASTIN y ORVE. Sin el mismo no se podrá hacer realidad la eliminación del papel en las oficinas de registro. Obviamente, deberá contarse también con los escáneres adecuados.

En esta actuación, nuestra colaboración se limita a apoyar a la DGTIC en aquellas cuestiones de tipo funcional que nos puedan solicitar.

Objetivos de la actuación en 2016

1.4.1. Prestar toda la colaboración solicitada desde la DGTIC en esta actuación para las cuestiones funcionales que se presenten.

2. ACTUACIONES RELATIVAS A LOS REPOSITORIOS COMUNES: GUC, DIR3, SIA Y EUGO

Objetivo final

- Contar con las herramientas necesarias para poder informar a la ciudadanía a través de los distintos canales de información: oficinas PROP, 012, guía PROP electrónica, etc.
- Contar con los repositorios que permitan un despliegue de la administración electrónica.
- Contar con las estructuras de información necesarias para el intercambio electrónico entre las distintas administraciones públicas españolas.

Beneficios

- Mejora del sistema de información a la ciudadanía.
- Ayudar al impulso de la administración electrónica.
- Facilitar la integración de los sistemas de información de las distintas administraciones públicas.

Actuaciones

2.1. Impulsar un grupo de trabajo para la revisión del Gestor Único de Contenidos (GUC) que satisfaga todas las nuevas necesidades.

GUC, en este momento, es la piedra angular sobre la que se apoya todo el sistema de información al ciudadano de la Generalitat, hasta tal punto que su desaparición o mal funcionamiento provocaría el fallo de dicho sistema.

Por otra parte hay nuevas cuestiones relativas a GUC que hay que destacar:

1. La alta calidad de los contenidos de GUC ha hecho que no sólo se utilice intensamente para los fines para los que se creó, sino que, por la vía de los hechos, éstos se hayan extendido a otros

como: base de datos de personal para el sistema de control de presencia de la Generalitat (GVCRONOS); uso para la carga inicial de datos del sistema de medición de cargas de trabajo impulsado desde la dirección general de Recursos Humanos (HERCULES); base de datos para el Directorio Activo y para el gestor de identidades, en desarrollo desde la dirección general de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, etc.

Evidentemente, al estar siendo usado para tareas no contempladas en el momento de su diseño, se vienen presentando distintas dificultades que habría que tratar y resolver.

2. La tecnología, a nuestro juicio, permitiría actualmente mejorar drásticamente el rendimiento y las prestaciones de GUC. En concreto, entendemos que es imprescindible mejorar las evoluciones de órganos al tratarse de un proceso muy costoso y falto de los necesarios mecanismos automáticos de control. Al margen de otras muchas consideraciones, un entorno gráfico mejoraría en gran medida el citado proceso.

3. El esquema nacional de interoperabilidad y las normas técnicas que lo desarrollan, exigen la comunicación entre la guía de departamentos y la base de datos de registros en GUC con el directorio DIR3. Del buen funcionamiento de ello depende en gran medida el avance que se pueda dar, entre otras cosas, en la conexión de los registros de las distintas administraciones públicas españolas, la facturación electrónica, la Base de Datos Nacional de Subvenciones (BDNS), etc.

4. La obligación emanada de la directiva de servicios, así como de todo el cuerpo normativo derivado exige que exista una comunicación automatizada entre GUC (para trámites y servicios) y la ventanilla EUGO. Además, con la nueva ley de Mercado Único, la necesidad de interconexión se extiende a la gran mayoría de procedimientos dirigidos a terceros y no sólo a los afectados por la directiva de servicios.

5. La evolución de la administración electrónica obliga a reconsiderar el modelo de datos de GUC y su relación con la plataforma de tramitación electrónica de la Generalitat. Afortunadamente, la tramitación electrónica asociada a los procedimiento ya no se va a limitar a sus trámites de inicio, sino que abarcará todo su ciclo de vida. Esto exige revisar y adaptar el modelo de datos de GUC ya que en la actualidad no puede dar el soporte necesario a este nuevo escenario.

Ante esta situación, se propone la creación de un grupo de trabajo en el seno de la Comisión Técnica para la Modernización y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos que proceda a analizar los requerimientos que debe cumplir GUC ante el nuevo escenario arriba expuesto. Además, también deberá analizar cual debe ser la evolución tecnológica de GUC. A partir de los trabajos de la comisión se podrá abordar posteriormente la elaboración del que será nuevo GUC.

Objetivos de la actuación en 2016

2.1.1. Crear un grupo de trabajo, antes del 20 de febrero, en el seno de la Comisión Técnica para la Modernización y Mejora de la Calidad de los Servicios para el análisis de requerimientos del nuevo GUC.
2.1.2. Tener elaborado un primer análisis antes del 30 de junio.

2.2. Actualización del Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas (DIR3). Diseño y establecimiento de los mecanismos de integración entre el GUC y DIR3.

El Artículo 9 del Esquema Nacional de Interoperabilidad (Real Decreto 4/2010) establece el Directorio Común, el cual tiene la misión de proporcionar un inventario unificado y común a todas las administraciones españolas de las unidades orgánicas, organismos públicos, sus oficinas asociadas y unidades de gestión económica presupuestaria, facilitando el mantenimiento distribuido y corresponsable de la información.

La Generalitat cuenta con una guía de departamentos y unidades de registro integrada en el GUC que viene a ser la fuente desde la que, fundamentalmente, deberá alimentarse el DIR3.

DIR3 se ha convertido un el repositorio fundamental sobre el que la administración del estado va a apoyar sus aplicaciones interterritoriales: ORVE, FACE, la Base de Datos Nacional de Subvenciones (BDNS) y todas las que vayan surgiendo. Es decir, DIR3 debe estar actualizado en todo momento.

Las tareas a llevar a cabo son mantener al día el DIR3 y establecer, conjuntamente con el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas y la DGTIC, los mecanismos que permitan la actualización automática del DIR3 desde el GUC, todo ello hasta donde sea posible.

Objetivos de la actuación en 2016

2.2.1. Mantener actualizado el DIR3 a lo largo de todo el año.
2.2.2. Revisar los mecanismos de integración entre DIR3 y GUC para comprobar su correcto funcionamiento.

2.3. Integración del GUC con el Sistema de Información Administrativa del Estado (SIA) y la Ventanilla Única (EUGO).

El Sistema de Información Administrativa (SIA) es una aplicación cuya función básica es la de actuar como repositorio de información estatal relevante en lo concerniente a la relación entre Administración y ciudadanía. Así, la misma aspira a integrar los procedimientos administrativos y servicios electrónicos existentes en el conjunto de las Administraciones Públicas, si bien el foco actual está en el ámbito de la Administración General del Estado.

EUGO es la Ventanilla Única a la que se refieren los artículos 18 y 19 de la Ley 17/2009 de 23 de noviembre sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio

La creación de un conjunto de ventanillas únicas que conformaran la red EUGO, una para cada Estado Miembro de la Unión Europea, era una de las obligaciones establecidas en la Directiva 2006/123/CE. Posteriormente, ha sido impulsada por la Agenda Digital y el Plan Europeo eGovernment 2011-2015.

El portal www.EUGO.es va dirigido a todos los empresarios y emprendedores que necesiten autorizaciones, inscripciones en registros, licencias, etc. que son requisitos para realizar una actividad económica remunerada en España. EUGO recoge todos esos requisitos y debe permitir

su tramitación on-line. EUGO también está dirigido a los consumidores y destinatarios de los productos y servicios generados por las diferentes actividades económicas, a los que proporciona las organizaciones de asistencia y medios de reclamación.

Hay que mantener la información en EUGO, así como abordar el diseño de la integración entre el SIA y EUGO con el GUC, fundamentalmente en lo que a trámites se refiere. En relación con el SIA dependemos de la iniciativa que debe tomar la administración central.

Objetivos de la actuación en 2016

2.3.1. Mantener actualizada la información correspondiente a trámites de la Generalitat en GUC durante todo el año.
2.3.2. Analizar los posibles mecanismos de integración entre GUC y EUGO.
2.3.3. Tras contactar con el Ministerio, definir los mecanismos de integración entre GUC y SIA. Antes del 30 de julio.

3. EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL MERCADO INTERIOR EUROPEO (IMI)

Objetivo final

- El intercambio de información entre las autoridades públicas europeas responsables del cumplimiento de las obligaciones de cooperación administrativa establecidas en diversos ámbitos legislativos del mercado interior.

Beneficios

- Facilitar a los trabajadores y empresas europeas el desempeño de su actividad en los distintos países que conforman el ámbito del Mercado Interior Europeo.
- Simplificar y facilitar el trabajo de las autoridades competentes en los diversos ámbitos del mercado interior.
- Reducir las cargas administrativas que sufren la ciudadanía y las empresas en relación con su libre circulación en el ámbito del Mercado Interior Europeo.

Actuaciones

3.1. El Sistema de información del mercado interior europeo (IMI)

El Sistema de información del mercado interior europeo (IMI) es una herramienta electrónica que la Comisión Europea pone a disposición de las autoridades públicas de los Estados miembros dirigida a facilitar la cooperación administrativa entre las autoridades competentes de dichos Estados o entre estas y la propia Comisión, en relación con distintos ámbitos vinculados al mercado interior.

En esencia el sistema IMI es una herramienta que permite el intercambio de información entre las autoridades públicas europeas responsables del cumplimiento de las obligaciones de cooperación administrativa establecidas en diversos ámbitos legislativos del mercado interior. Permite una comunicación segura, rápida y efectiva a pesar de las barreras que suponen las distintas lenguas y las diferencias entre las estructuras administrativas de los Estados miembros.

Se trata de mantener operativo el IMI en nuestro ámbito, administración pública valenciana (autonómica y local). La obligación de cooperación se aplica en cumplimiento de las directivas de reconocimiento de cualificaciones profesionales y la directiva de servicios, aunque existen ya otros ámbitos atendidos por IMI a nivel estatal, de más reciente incorporación: Reglamento de transporte de fondos en euros entre países de la zona euro, Red Solvit de resolución de problemas, directiva sobre derechos de los pacientes, directiva de desplazamiento de trabajadores, licencias de conducción de trenes y comercio electrónico (esta última en fase piloto).

Objetivos de la actuación en 2016

3.1.1. Continuar las tareas de coordinación e implantación del Sistema ejerciendo labores de asesoría y apoyo técnico a todas las autoridades registradas en nuestro ámbito.
3.1.2. Gestionar las autoridades registradas en nuestro ámbito, identificando y registrando, en su caso, nuevas autoridades y garantizando una actualización permanente de los datos registrados en el sistema para todas las autoridades dadas de alta.
3.1.3. Asegurar el funcionamiento eficaz de IMI en nuestro ámbito, manteniendo usuarios activos en todas las autoridades registradas y monitorizando de forma continua las solicitudes en las que intervengan autoridades coordinadas por nosotros.
3.1.4. Organizar e impartir si hay demanda, a través de IVAP, un curso de formación en el manejo y actualización del Sistema IMI, complementario de los cursos organizados por el INAP y por la Coordinación Nacional del sistema.

4. ACTUACIONES DIRIGIDAS A LA SIMPLIFICACIÓN Y REDUCCIÓN DE CARGAS ADMINISTRATIVAS EN LOS PROCEDIMIENTOS

Objetivo final

- Facilitar a la ciudadanía su relación con la administración valenciana, simplificando en la medida de lo posible los procedimientos en que dicha relación se sustenta.
- Reducir las cargas administrativas que soportan la ciudadanía y las empresas en la realización de trámites con nuestra administración.

Beneficios

- Ahorro para empresas y ciudadanía como consecuencia de la reducción de cargas administrativas que deben soportar.
- Simplificación en los procedimientos administrativos con el consiguiente beneficio para la ciudadanía y la propia administración valenciana.

Actuaciones

4.1. Actuaciones de simplificación en procedimientos comunes

Analizar la unificación y/o simplificación de procedimientos/trámites comunes que así se demande por la Comisión Técnica de Modernización o por la Dirección General de Tecnologías de la Información y la Comunicación. Para ello, se constituirán, los grupos de trabajo necesarios. En concreto existen tres grupos operativos en el seno de la citada comisión: subvenciones, contratación y de definición de la política de gestión de documentos electrónicos.
Participar en el grupo de trabajo que se cree desde la Dirección General de Función Pública para la redistribución de cargas de trabajo.

Objetivos de la actuación en 2016

4.1.1. Participación efectiva en los grupos de trabajo de subvenciones, contratación y de definición de la política de gestión de documentos electrónicos.
4.1.2. Participación activa en el grupo para la redistribución de cargas de trabajo dirigido desde la Dirección General de Función Pública.

4.2. Actuaciones de simplificación en procedimientos específicos

Dentro del plan SIRCA-2 (Plan de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas 2) se llevó a cabo una actuación inspectora para verificar la eliminación de la obligatoriedad de presentar los certificados de estar al corriente en las obligaciones tributarias y frente a la seguridad social, así como de documentos acreditativos de la identidad (presentación de fotocopias del DNI), al poder realizar su consulta de forma electrónica, lo que ha supuesto una evidente reducción de cargas.

A la vista de los resultados obtenidos se ha llegado al convencimiento de que en el futuro el impulso de simplificación en procedimientos específicos es conveniente abordarlo de forma horizontal, atendiendo a la eliminación de aquellos documentos que, por parte de la administración, se demandan en mayor medida a la ciudadanía y cuya comprobación ya puede realizarse de forma electrónica, a través de la PAI (Plataforma Autonómica de Intermediación).

Así pues, uno de las actuaciones a llevar a cabo debe consistir en simplificar los procedimientos en que se requiere, en formato papel, la aportación de documentos o certificados ya disponibles en la PAI. Entre otros, se analizarán los de Familia numerosa, el certificado de Discapacidad y los conocimientos del Valencià, impulsando su consulta por los propios gestores a través de la PAI. Con ello se evitará que sean los ciudadanos los que soporten esa carga administrativa.

Objetivos de la actuación en 2016

4.2.1. Tener diseñada la actuación en relación con los servicios ya disponibles en la PAI en el primer trimestre de 2016.
4.2.2. Ejecutar la acción diseñada y finalizarla antes del 30 de septiembre.

4.3. Proyecto de reducción de la carga de trabajo y del volumen de la documentación en papel en el registro de la Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas.

El volumen de documentación que llega al registro de la Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas se ha incrementado considerablemente con la llegada a esa Conselleria de la Dirección General de Función Pública. Esta actuación consiste en analizar la tipología de dicha documentación para, teniendo en cuenta el nuevo decreto de registro, así como las herramientas tecnológicas disponibles, reducir la carga de trabajo en dicho registro, a la par que se agiliza la gestión de la documentación. Se empezará con un piloto entre la propia subsecretaría de la Conselleria y la citada dirección general, para luego extenderlo a las distintas subsecretarías y finalmente a toda la Generalitat.

Objetivos de la actuación en 2016

4.3.1. Proyecto finalizado antes del 30 de mayo de 2016.

5. DESARROLLO DEL SISTEMA PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

Objetivo final

- Consolidar una cultura corporativa de excelencia definida para la Generalitat y avanzar en la modernización y mejora continua de la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos

Beneficios

- Mejora de la percepción de la ciudadanía de la calidad de los servicios que presta la Generalitat.
- Servicios de más calidad.
- Mejora del funcionamiento interno de la organización.
- Mejora de los resultados clave.

Actuaciones

5.1. Revisión de la misión, visión y valores de la Generalitat.

En breve se va a aprobar un nuevo decreto, que sustituye a la anterior normativa, en el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la administración de la Generalitat y el sector público instrumental dependiente de la misma. El decreto, en su artículo 2 señala que tanto las definiciones iniciales de la misión y la visión de la Administración de la Generalitat, como de los valores, actitudes y comportamientos que sirven para identificar su filosofía institucional y dar soporte a su cultura corporativa, se difundirán a través del portal institucional de la Generalitat (www.gva.es), para mostrarlos de forma explícita a la sociedad valenciana.

Así pues, siendo inminente la aprobación de este decreto, es necesario proceder a la revisión de las actuales misión, visión y valores de la Generalitat. Para ello se creará un grupo de trabajo dentro de la Comisión Técnica para la Modernización y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos, dándose además participación a distintos foros en nuestra administración.

Objetivos de la actuación en 2016

5.1.1. Tener la misión, visión y valores revisados antes del 30 de mayo de 2016.

5.2. Cartas de servicios

Promover la calidad de los servicios a través del impulso y potenciación del proyecto cartas de servicios sigue siendo un objetivo que, presente en los planes de años anteriores, se mantiene también en 2016, año en el que no obstante el proyecto sufrirá una importante revisión derivada fundamentalmente de la modificación de su regulación. Esa modificación permitirá actualizar el proyecto y adaptarlo a las recomendaciones dictadas y consensuadas por todas las administraciones públicas a través de la Red Interadministrativa de Calidad y que quedaron plasmadas en el documento "Marco común sobre las cartas de servicios en las administraciones públicas españolas" elaborado y aprobado por la Red en 2014.

Al margen de esta revisión normativa, durante 2016 se plantea como objetivo impulsar una resolución definitiva, aprobación en su caso o eliminación, de todas aquellas cartas que han sido elaboradas (cartas nuevas), y/o revisadas con anterioridad (cartas antiguas revisadas), y que se mantienen pendientes de aprobación por diferentes causas, ajenas todas ellas a nuestra voluntad y responsabilidad. Así mismo se plantea como objetivo dar un impulso a la revisión de aquellas cartas de servicios que, aprobadas con anterioridad, no han sido objeto nunca de una revisión externa. En ambos objetivos, contando con la colaboración de aquellos departamentos, en concreto Sanidad y Bienestar Social, que cuentan con órganos específicos con competencias en temas de calidad y evaluación.

Por otra parte, además de mantener los trabajos de actualización y mantenimiento de la información de la aplicación corporativa de Cartas accesible a través del portal Web de la Generalitat y del sistema de indicadores asociados a todas las Cartas de Servicios vigentes, se revisarán los cambios incorporados por la DGTIC en la aplicación corporativa de Cartas de Servicios, y que deben subsanar los actuales problemas y fallos detectados en la misma, e implementando nuevas mejoras.

Finalmente, se impulsará la elaboración y posterior aprobación, en el seno de la CITEC, de un Mapa de Cartas de Servicios que organice y dote de coherencia a todo el sistema, y cuyo desarrollo futuro requerirá de un plan o programa de implantación que identifique el alcance del sistema de cartas de servicios, que se quiere configurar como un sistema propio de gestión.

Igualmente, se atenderá y se prestará soporte técnico a las nuevas cartas de servicio que se soliciten, estando ya prevista la elaboración de la nueva carta de servicios de la red de oficinas PROP.

Objetivos de la actuación en 2016

5.2.1. Atender y dar soporte técnico a la elaboración de aquellas nuevas cartas que se nos soliciten, así como impulsar la aprobación de aquellas otras elaboradas con anterioridad, tanto nuevas como las que derivan de revisiones de cartas anteriores.
5.2.2. Promover una efectiva revisión del sistema de cartas de servicios (a la vista de la respuesta que den los subsecretarios a los que ya hemos dirigido el correspondiente escrito) ejecutando un plan de revisión general de todas las cartas de servicios vigentes que así se soliciten o que están pendientes de revisión por haberse cumplido el plazo legalmente establecido para ello.
5.2.3. Mantener actualizada la información contenida en la aplicación corporativa de cartas a lo largo de todo el año.
5.2.4. Elaborar y aprobar un Mapa de Cartas que organice y dote de coherencia a todo el sistema de gestión de las cartas de servicios y que oriente la elaboración de futuros y concretos planes de desarrollo de nuevas de cartas de servicios. Finalizado antes del 30 de octubre de 2016.

5.3. Quejas y sugerencias

En el nuevo decreto en el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la administración de la Generalitat y el sector público instrumental dependiente de la misma, se incorporan importantes mejoras en el tratamiento dado hasta ahora a las quejas en el ámbito de la Generalitat. Algunos de los cambios más destacables son:

- Además de quejas y sugerencias, el ciudadano podrá presentar agradecimientos.
- En el artículo 32, como novedad, se incluye la presentación de queja electrónica sin firma electrónica avanzada, así como la queja telefónica. En el caso de esta última habrá que prever el mecanismo para que los operadores graben la misma y puedan remitirla al departamento correspondiente.
- En la queja electrónica es conveniente contar con la tramitación integra de la misma. Actualmente sólo es electrónica la fase de presentación.

Estos cambios, junto con algunos problemas que viene presentando la actual aplicación corporativa de quejas, conducen necesariamente a una profunda revisión y mejora de la misma.

Se plantea pues impulsar la revisión de la citada aplicación por parte de la DGTIC, así como proceder a la implementación de los cambios que incluye el nuevo decreto.

Objetivos de la actuación en 2016

5.3.1. Diseño de la nueva queja telefónica y queja electrónica sin firma avanzada finalizado antes del 30 de junio de 2016.
5.3.2. Queja telefónica y queja electrónica sin firma avanzada operativas antes de finalizar el año 2016. (Este objetivo depende de la DGTIC).

5.3.3. Aplicación actual de quejas revisada y mejorada antes de finalizar el año 2016. (Este objetivo depende de la DGTIC).

5.4. Encuestas

Además de tener siempre presente cuáles son las necesidades y expectativas de los ciudadanos, mejorar la calidad de nuestros servicios públicos nos exige conocer y evaluar, de forma periódica, cuál es el grado de satisfacción ciudadana con esos servicios. Por esta razón precisamos realizar estudios y análisis (a través de encuestas de satisfacción u otros medios) que nos permitan conocer esa realidad ciudadana referida a los distintos servicios públicos prestados a través de los diferentes canales de atención.

Objetivos de la actuación en 2016

5.4.1. Diseño y realización durante el año 2016 de una encuesta anual sobre la calidad de los servicios que presta la Generalitat a través de sus tres canales de atención (presencial, telefónico y on-line).

5.5. Red de calidad

Para poder desarrollar una gestión de calidad de los servicios es imprescindible contar con el compromiso y la participación de todas las personas de la organización, en especial de los directivos, o líderes, con la mejora continua, sobre todo en tiempos de cambio.

Para ello, la Generalitat cuenta con una *Red de Calidad,* ya que es así como se denomina el conjunto de órganos, puestos de trabajo y grupos de personas que son responsables de apoyar la implantación y desarrollo de sistemas de gestión de calidad y prácticas de mejora continúa.

Los fines que persigue esta Red de Calidad son los de fomentar, impulsar, apoyar y coordinar una gestión de calidad de los servicios públicos en los distintos ámbitos jerárquicos y territoriales, para lo cual se estructura en tres niveles de actuación, uno central, otro departamental y otro operativo.

La próxima aprobación de un nuevo decreto que regule el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la administración de la Generalitat y el sector público instrumental, hace necesario comunicar al conjunto de la red de calidad detalladamente el contenido del mismo, para a continuación poder definir proyectos que hagan uso de estos sistemas.

Objetivos de la actuación en 2016

5.5.1. Organizar una jornada formativa para los miembros de la red de calidad sobre el nuevo Decreto, una vez aprobado, por el que se va a establecer el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la administración de la Generalitat y el sector público instrumental dependiente de la misma. Antes del 30 de junio de 2016.

5.5.2. Impulsar y coordinar al menos 2 reuniones en 2016 de la Red de Calidad asumiendo las tareas de apoyo técnico y de soporte.

5.6. Evaluaciones de calidad.

Está prevista la próxima aprobación por el Consell de un nuevo Decreto por el que se va a establecer el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la administración de la Generalitat y el sector público instrumental dependiente de la misma.

Respecto a las evaluaciones de calidad, el proyecto de decreto dispone que se realizarán con carácter obligatorio por todos los departamentos, de acuerdo con las previsiones que se establezcan. Por tanto, en cuanto el nuevo decreto se publique en el DOCV, desde la Subdirección de Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios, se llevará a cabo la preparación y concreción de evaluaciones de calidad a realizar. Esta actuación se impulsará a través de la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento (CITEC).

Para su desarrollo se utilizará la Metodología de Evaluación para la Acreditación de la Calidad de los Servicios Públicos de la Generalitat y contarán con el apoyo y asesoramiento de la Red de Calidad, tanto a nivel de su conselleria, como a nivel central y departamental, a través de la CITEC.

Objetivos de la actuación en 2016

5.6.1. Promover en todas las consellerias y a través de la CITEC las autoevaluaciones de calidad en todos los departamentos, de acuerdo con lo previsto en el proyecto de Decreto por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas. Realizar al menos 6 evaluaciones.

6. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Objetivo final

- Contar con una planificación estratégica, para los próximos 3 años, para la simplificación administrativa y la mejora de la calidad de los servicios que presta la Generalitat a la ciudadanía.

Beneficios

- Disponer de un único plan estratégico que recoja las distintas actuaciones que la Generalitat ha de llevar a cabo los próximos años para simplificar sus procedimientos y mejorar la calidad de los servicios que presta a la ciudadanía. De este modo se producen sinergias que permitirán obtener mejores resultados y de un modo más eficiente.
- La existencia de un único plan facilita el pilotaje de la ejecución de estas políticas, permitiendo ejercer una real dirección estratégica.

Actuaciones

6.1. Diseño de la hoja de ruta para la implantación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

La reciente aprobación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, va a cambiar radicalmente la forma en que las administraciones públicas se relacionan con la ciudadanía. En concreto, podemos afirmar que la administración va a transformarse en una administración fundamentalmente electrónica que facilite la relación con los ciudadanos y ciudadanas, pero sin dejar de ser una administración cercana. Este cambio de paradigma requiere establecer una hoja de ruta para su aplicación y despliegue en la Generalitat en la cual se impliquen los distintos agentes que deben impulsar su efectiva aplicación.

Objetivos de la actuación en 2016

6.1.1. Establecer un grupo de trabajo para la elaboración de la hoja de ruta. El grupo deberá estar constituido antes del 1 de marzo.

6.1.2. Tener definida la hoja de ruta antes del 30 de mayo de 2016.

6.2. Elaboración de un plan estratégico de Simplificación y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos para los próximos 3 años

Se trata de elaborar un plan estratégico de simplificación y mejora de la calidad de los servicios Públicos para los próximos años que sea aprobado por el Gobierno valenciano.

El plan, tras un análisis detallado de la situación actual, de las necesidades y expectativas de la ciudadanía, de la propia organización de la Generalitat y del contexto estatal y europeo en que nos movemos, deberá recoger los objetivos y líneas estratégicas para los próximos ejercicios, los proyectos para alcanzar esos objetivos, así como establecer los mecanismos de evaluación y control que permitan pilotar el plan, replanificando las actuaciones que sea necesario.

La elaboración de un plan estratégico es una tarea que requiere un importante esfuerzo de recopilación de información previa, la consulta a los distintos agentes implicados y un importante trabajo de síntesis, diseño y redacción. Por ello, antes de empezar deberá designarse un equipo de trabajo para su elaboración, así como determinar quien va a ejercer las labores de coordinación en el mismo.

Objetivos de la actuación en 2016

6.2.1. Designación del equipo de redacción. Así como del alcance del plan. Antes del 20 de febrero.
6.2.2. Plan elaborado en el primer semestre del año.
6.2.3. Plan aprobado por el Consell antes de finalizar el año.

7. RELACIONES DE ALIANZA Y COLABORACIÓN

Objetivo final

- Mantener relaciones de alianza y colaboración con otras organizaciones públicas para obtener un mutuo beneficio que finalmente repercuta en una mejora de la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía.

Beneficios

- Obtener sinergias que permitan aumentar valor para el funcionamiento interno de nuestra organización y fundamentalmente en los servicios prestados a la ciudadanía.

Actuaciones

7.1. Colaboración con la Administración General del Estado (Ministerio de Hacienda y Administración Pública)

Desarrollar los Convenios suscritos con la Administración General del Estado en todo lo relacionado con la reducción de cargas administrativas, la simplificación procedimental y la prestación mutua de servicios electrónicos.

En particular este año se prestará especial atención a la implantación coordinada de DIR3, SIA y EUGO de forma que se cumpla lo establecido en el Esquema Nacional de Interoperabilidad. Todos estos sistemas deberán estar coordinados con el GUC de modo que su información sea compatible y la entrada de la misma única en la medida de lo posible, alimentando a todos ellos de forma automática.

Asimismo, poner en marcha el Convenio de Colaboración entre la Administración General del Estado y la Administración Pública de la Generalitat, para el Suministro de la Aplicación "Oficina de Registro Virtual" (ORVE), como mecanismo de acceso al registro electrónico común y al sistema de interconexión de registros. Este sistema habilita el intercambio de asientos registrales entre administraciones públicas, permitiendo escanear los escritos que presenta el ciudadano en las oficinas de registro, aplicando la digitalización en los puestos de ventanilla con plena validez jurídica, y enviando electrónicamente la documentación a la administración de destino, al instante, y sea cual sea su ubicación geográfica o nivel de administración competente (estado, comunidad autónoma y municipios).

Objetivos de la actuación en 2016

7.1.1. Mantener la colaboración activa en el ámbito de los distintos convenios suscritos.

7.2. Colaboración con la Administración General del Estado y las distintas administraciones locales de la Comunitat Valenciana para la implantación de una Red de Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano.

El Convenio Marco entre la Administración General del Estado y la Comunitat Valenciana para la implantación de una Red de Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano en el ámbito territorial de dicha Comunidad Autónoma pretende la implantación de la Ventanilla Única en el ámbito geográfico de la Comunitat Valenciana.

A través de la adhesión a dicho Convenio marco, las entidades locales se comprometen a transformar sus registros en auténticas ventanillas únicas de las administraciones públicas, facilitando la relación de los ciudadanos con las mismas, sin necesidad de desplazamientos innecesarios.

Objetivos de la actuación en 2016

7.2.1. Tramitar las solicitudes de adhesiones de entidades locales de la Comunitat Valenciana al Convenio Marco para la implantación de una Red de Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano en nuestro ámbito territorial y tramitación y publicación de los convenios correspondientes.

7.3. Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos

La Red Interadministrativa de Calidad de los Servicios Públicos es el más importante foro de cooperación interadministrativa en materia de evaluación y calidad de los servicios. La red está integrada por representantes de todas las administraciones públicas (Administración General del Estado, Comunidades y Ciudades Autónomas, FEMP en representación de la administración local y Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación en representación de las Universidades) y es coordinada por la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), dependiente del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

Objetivos de la actuación en 2016

7.3.1. Asistir y participar activamente en las reuniones de la red.
7.3.2. Participar en los trabajos del Comité de Evaluación de políticas públicas creado en el seno de la Red Interadministrativa de Calidad y en aquellos otros que, por razón de la materia, puedan ser de interés para nuestra administración.

Anexo I. FICHAS RESUMEN DEL PLAN

FICHA 1. ACTUACIONES EN LOS REGISTROS DE ENTRADA/SALIDA DE LA GENERALITAT IMPLANTACIÓN EFECTIVA DEL REGISTRO ÚNICO	
Actividades/Proyectos	*objetivo/s*
1.1. Coordinación y colaboración con la DGTIC en la implantación de la nueva versión de MASTIN en los registros de toda la Generalitat	1.1.1. Migrar todos los registros de la Generalitat a la nueva versión MASTIN 5, de modo que la tabla de destinos sea única. 100% realizado antes del 30 de junio de 2016..
1.2. Coordinación y Colaboración con la DGTIC en la implantación ORVE (Oficina de Registro Virtual) en la Generalitat	1.2.1. Contar con al menos una instalación ORVE por Conselleria antes del 30 de julio. 1.2.2. Contar con una instalación de ORVE al menos en 6 oficinas PROP antes del 30 de julio.
1.3. Impulsar ante la DGTIC la integración entre el registro MASTIN de la Generalitat, el registro departamental y ORVE	1.3.1. Que todas las consellerias cuenten al menos con una instalación del registro departamental por órgano directivo antes de finalizar 2016. 1.3.2. Junto con la DGTIC, tener elaborado antes del 30 de mayo un calendario para la interconexión técnica efectiva entre MASTIN y ORVE.
1.4. Colaborar con la DGTIC en dotar al sistema de registro de la Generalitat de un gestor documental capaz de soportar la digitalización de toda la documentación	1.4.1. Prestar toda la colaboración solicitada desde la DGTIC en esta actuación para las cuestiones funcionales que se presenten.

FICHA 2. ACTUACIONES RELATIVAS A LOS REPOSITORIOS COMUNES: GUC, DIR3, SIA Y EUGO	
Actividades/Proyectos	*Objetivo/s*
2.1. Impulsar un grupo de trabajo para la revisión del Gestor Único de Contenidos (GUC) que satisfaga todas las nuevas necesidades.	2.1.1. Crear un grupo de trabajo, antes del 20 de febrero, en el seno de la Comisión Técnica para la Modernización y Mejora de la Calidad de los Servicios para el análisis de requerimientos del nuevo GUC. 2.1.2. Tener elaborado un primer análisis antes del 30 de junio.
2.2. Actualización del Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas (DIR3). Diseño y establecimiento de los mecanismos de integración entre el GUC y DIR3.	2.2.1. Mantener actualizado el DIR3 a lo largo de todo el año. 2.2.2. Revisar los mecanismos de integración entre DIR3 y GUC para comprobar su correcto funcionamiento.
2.3. Integración del GUC con el Sistema de Información Administrativa del Estado (SIA) y la Ventanilla Única (EUGO).	2.3.1. Mantener actualizada la información correspondiente a trámites de la Generalitat en GUC durante todo el año. 2.3.2. Analizar los posibles mecanismos de integración entre GUC y EUGO. 2.3.3. Tras contactar con el Ministerio, definir los mecanismos de integración entre GUC y SIA. Antes del 30 de julio.

FICHA 3: EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL MERCADO INTERIOR EUROPEO (IMI)	
Actividades/Proyectos	*Objetivo/s*
3.1. El Sistema de información del mercado interior europeo (IMI)	3.1.1. Continuar las tareas de coordinación e implantación del Sistema ejerciendo labores de asesoría y apoyo técnico a todas las autoridades registradas en nuestro ámbito. 3.1.2. Gestionar las autoridades registradas en nuestro ámbito, identificando y registrando, en su caso, nuevas autoridades y garantizando una actualización permanente de los datos registrados en el sistema para todas las autoridades dadas de alta. 3.1.3. Asegurar el funcionamiento eficaz de IMI en nuestro ámbito, manteniendo usuarios activos en todas las autoridades registradas y monitorizando de forma continua las solicitudes en las que intervengan autoridades coordinadas por nosotros. 3.1.4. Organizar e impartir si hay demanda, a través de IVAP, un curso de formación en el manejo y actualización del Sistema IMI, complementario de los cursos organizados por el INAP y por la Coordinación Nacional del sistema.

FICHA 4. ACTUACIONES DIRIGIDAS A LA SIMPLIFICACIÓN Y REDUCCIÓN DE CARGAS ADMINISTRATIVAS EN LOS PROCEDIMIENTOS	
Actividades/Proyectos	*objetivo/s*
4.1. Actuaciones de simplificación en procedimientos comunes	4.1.1. Participación efectiva en los grupos de trabajo de subvenciones, contratación y de definición de la política de gestión de documentos electrónicos. 4.1.2. Participación activa en el grupo para la redistribución de cargas de trabajo dirigido desde la Dirección General de Función Pública.
4.2. Actuaciones de simplificación en procedimientos específicos	4.2.1. Tener diseñada la actuación en relación con los servicios ya disponibles en la PAI en el primer trimestre de 2016. 4.2.2. Ejecutar la acción diseñada y finalizarla antes del 30 de septiembre.
4.3. Proyecto de reducción de la carga de trabajo y del volumen de la documentación en papel en el registro de la Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas.	4.3.1. Proyecto finalizado antes del 30 de mayo de 2016.

FICHA 5. DESARROLLO DEL SISTEMA PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	
Actividades/Proyectos	*Objetivo/s*
5.1. Revisión de la misión, visión y valores de la Generalitat	5.1.1. Tener la misión, visión y valores revisados antes del 30 de mayo de 2016.
5.2.Cartas de Servicios	5.2.1. Atender y dar soporte técnico a la elaboración de aquellas nuevas cartas que se nos soliciten, así como impulsar la aprobación de aquellas otras elaboradas con anterioridad, tanto nuevas como las que derivan de revisiones de cartas anteriores. 5.2.2. Promover una efectiva revisión del sistema de cartas de servicios (a la vista de la respuesta que den los subsecretarios a los que ya hemos dirigido el correspondiente escrito) ejecutando un plan de revisión general de todas las cartas de servicios vigentes que así se soliciten o que están pendientes de revisión por haberse cumplido el plazo legalmente establecido para ello. 5.2.3. Mantener actualizada la información contenida en la aplicación corporativa de cartas a lo largo de todo el año. 5.2.4. Elaborar y aprobar un Mapa de Cartas que organice y dote de coherencia a todo el sistema de gestión de las cartas de servicios y que oriente la elaboración de futuros y concretos planes de desarrollo de nuevas de cartas de servicios.Finalizado antes del 30 de octubre de 2016.
5.3. Quejas y sugerencias	5.3.1. Diseño de la nueva queja telefónica y queja electrónica sin firma avanzada finalizado antes del 30 de junio de 2016. 5.3.2. Queja telefónica y queja electrónica sin firma avanzada operativas antes de finalizar el año 2016. (Este objetivo depende de la DGTIC). 5.3.3. Aplicación actual de quejas revisada y mejorada antes de finalizar el año 2016. (Este objetivo depende de la DGTIC).
5.4. Encuestas	5.4.1. Diseño y realización durante el año 2016 de una encuesta anual sobre la calidad de los servicios que presta la Generalitat a través de sus tres canales de atención (presencial, telefónico y on-line).
5.5. Red de Calidad	5.5.1. Organizar una jornada formativa para los miembros de la red de calidad sobre el nuevo Decreto, una vez aprobado, por el que se va a establecer el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la administración de la Generalitat y el sector público instrumental dependiente de la misma. Antes del 30 de junio de 2016. 5.5.2. Impulsar y coordinar al menos 2 reuniones en 2016 de la Red de Calidad asumiendo las tareas de apoyo técnico y de soporte.
5.6. Evaluaciones de Calidad	5.6.1. Promover en todas las consellerias y a través de la CITEC las autoevaluaciones de calidad en todos los departamentos, de acuerdo con lo previsto en el proyecto de Decreto por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas. Realizar al menos 6 evaluaciones.

FICHA 6: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	
Actividades/Proyectos	*Objetivo/s*
6.1. Diseño de la hoja de ruta para la implantación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públic	6.1.1. Establecer un grupo de trabajo para la elaboración de la hoja de ruta. El grupo deberá estar constituido antes del 1 de marzo. 6.1.2. Tener definida la hoja de ruta antes del 30 de mayo de 2016.
6.2. Elaboración de un plan estratégico de Simplificación y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos para los próximos XX años	6.2.1. Designación del equipo de redacción. Así como del alcance del plan. Antes del 20 de febrero. 6.2.2. Plan elaborado en el primer semestre del año. 6.2.3. Plan aprobado por el Consell antes de finalizar el año.

FICHA 7: RELACIONES DE ALIANZA Y COLABORACIÓN	
Actividades/Proyectos	*Objetivo/s*
7.1. Colaboración con la Administración General del Estado (Ministerio de Hacienda y Administración Pública)	7.1.1. Mantener la colaboración activa en el ámbito de los distintos convenios suscritos.
7.2. Colaboración con la Administración General del Estado y las distintas administraciones locales de la Comunitat Valenciana para la implantación de una Red de Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano.	7.2.1. Tramitar las solicitudes de adhesiones de entidades locales de la Comunitat Valenciana al Convenio Marco para la implantación de una Red de Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano en nuestro ámbito territorial y tramitación y publicación de los convenios correspondientes.
7.3. Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos	7.3.1. Asistir y participar activamente en las reuniones de la red. 7.3.2. Participar en los trabajos del Comité de Evaluación de políticas públicas creado en el seno de la Red Interadministrativa de Calidad y en aquellos otros que, por razón de la materia, puedan ser de interés para nuestra administración.

Anexo II. CRONOGRAMA

ACTUACIONES		2016											
FICHA 1. ACTUACIONES EN LOS REGISTROS DE ENTRADA/SALIDA DE LA GENERALITAT IMPLANTACIÓN EFECTIVA DEL REGISTRO ÚNICO		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Actividades/Proyectos	*objetivo/s*												
1.1. Coordinación y colaboración con la DGTIC en la implantación de la nueva versión de MASTIN en los registros de toda la Generalitat	1.1.1. Migrar todos los registros de la Generalitat a la nueva versión MASTIN 5, de modo que la tabla de destinos sea única. 100% realizado antes del 30 de junio de 2016.												
1.2. Coordinación y Colaboración con la DGTIC en la implantación ORVE (Oficina de Registro Virtual) en la Generalitat	1.2.1. Contar con al menos una instalación ORVE por Conselleria antes del 30 de julio.												
	1.2.2. Contar con una instalación de ORVE al menos en 6 oficinas PROP antes del 30 de julio.												
1.3. Impulsar ante la DGTIC la integración entre el registro MASTIN de la Generalitat, el registro departamental y ORVE	1.3.1. Que todas las consellerias cuenten al menos con una instalación del registro departamental por órgano directivo antes de finalizar 2016.												
	1.3.2. Junto con la DGTIC, tener elaborado antes del 30 de mayo un calendario para la interconexión técnica efectiva entre MASTIN y ORVE.												
1.4. Colaborar con la DGTIC en dotar al sistema de registro de la Generalitat de un gestor documental capaz de soportar la digitalización de toda la documentación	1.4.1. Prestar toda la colaboración solicitada desde la DGTIC en esta actuación para las cuestiones funcionales que se presenten.						**(3)**						

FICHA 2. ACTUACIONES RELATIVAS A LOS REPOSITORIOS COMUNES: GUC, DIR3, SIA Y EUGO		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Actividades/Proyectos	*Objetivo/s*												
2.1. Impulsar un grupo de trabajo para la revisión del Gestor Único de Contenidos (GUC) que satisfaga todas las nuevas necesidades.	2.1.1. Crear un grupo de trabajo, antes del 20 de febrero, en el seno de la Comisión Técnica para la Modernización y Mejora de la Calidad de los Servicios para el análisis de requerimientos del nuevo GUC.												
	2.1.2. Tener elaborado un primer análisis antes del 30 de junio.												
2.2. Actualización del Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas (DIR3). Diseño y establecimiento de los mecanismos de integración entre el GUC y DIR3.	2.2.1. Mantener actualizado el DIR3 a lo largo de todo el año.						**(1)**						
	2.2.2. Revisar los mecanismos de integración entre DIR3 y GUC para comprobar su correcto funcionamiento.						**(1)**						
2.3. Integración del GUC con el Sistema de Información Administrativa del Estado (SIA) y la Ventanilla Única (EUGO).	2.3.1. Mantener actualizada la información correspondiente a trámites de la Generalitat en GUC durante todo el año.						**(1)**						
	2.3.2. Analizar los posibles mecanismos de integración entre GUC y EUGO.						**(2)**						
	2.3.3. Tras contactar con el Ministerio, definir los mecanismos de integración entre GUC y SIA. Antes del 30 de julio.												

Notas: (1) Actuaciones que por su naturaleza deben abarcar todo el año
(2) Actuación que necesita que se den unas circunstancias previas, a fecha de hoy no alcanzada, para indicar finalización
(3) Actuación cuya ejecución está condicionada a otras unidades

FICHA 3: EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL MERCADO INTERIOR EUROPEO (IMI)		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Actividades/Proyectos	*Objetivo/s*												
3.1. El Sistema de información del mercado interior europeo (IMI)	3.1.1. Continuar las tareas de coordinación e implantación del Sistema ejerciendo labores de asesoría y apoyo técnico a todas las autoridades registradas en nuestro ámbito.						**(1)**						
	3.1.2. Gestionar las autoridades registradas en nuestro ámbito, identificando y registrando, en su caso, nuevas autoridades y garantizando una actualización permanente de los datos registrados en el sistema para todas las autoridades dadas de alta.						**(1)**						
	3.1.3. Asegurar el funcionamiento eficaz de IMI en nuestro ámbito, manteniendo usuarios activos en todas las autoridades registradas y monitorizando de forma continua las solicitudes en las que intervengan autoridades coordinadas por nosotros.						**(1)**						
	3.1.4. Organizar e impartir si hay demanda, a través de IVAP, un curso de formación en el manejo y actualización del Sistema IMI, complementario de los cursos organizados por el INAP y por la Coordinación Nacional del sistema.												

FICHA 4. ACTUACIONES DIRIGIDAS A LA SIMPLIFICACIÓN Y REDUCCIÓN DE CARGAS ADMINISTRATIVAS EN LOS PROCEDIMIENTOS		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Actividades/Proyectos	*objetivo/s*												
4.1. Actuaciones de simplificación en procedimientos comunes	4.1.1. Participación efectiva en los grupos de trabajo de subvenciones, contratación y de definición de la política de gestión de documentos electrónicos.						**(3)**						
	4.1.2. Participación activa en el grupo para la redistribución de cargas de trabajo dirigido desde la Dirección General de Función Pública.						**(3)**						
4.2. Actuaciones de simplificación en procedimientos específicos	4.2.1. Tener diseñada la actuación en relación con los servicios ya disponibles en la PAI en el primer trimestre de 2016.												
	4.2.2. Ejecutar la acción diseñada y finalizarla antes del 30 de septiembre.												
4.3. Proyecto de reducción de la carga de trabajo y del volumen de la documentación en papel en el registro de la Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas.	4.3.1. Proyecto finalizado antes del 30 de mayo de 2016.												

Notas: (1) Actuaciones que por su naturaleza deben abarcar todo el año
(2) Actuación que necesita que se den unas circunstancias previas, a fecha de hoy no alcanzada, para indicar finalización
(3) Actuación cuya ejecución está condicionada a otras unidades

FICHA 5. DESARROLLO DEL SISTEMA PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Actividades/Proyectos	*Objetivo/s*												
5.1. Revisión de la misión, visión y valores de la Generalitat	5.1.1. Tener la misión, visión y valores revisados antes del 30 de mayo de 2016.												
5.2.Cartas de Servicios	5.2.1. Atender y dar soporte técnico a la elaboración de aquellas nuevas cartas que se nos soliciten, así como impulsar la aprobación de aquellas otras elaboradas con anterioridad, tanto nuevas como las que derivan de revisiones de cartas anteriores.						**(1)**						
	5.2.2. Promover una efectiva revisión del sistema de cartas de servicios (a la vista de la respuesta que den los subsecretarios a los que ya hemos dirigido el correspondiente escrito) ejecutando un plan de revisión general de todas las cartas de servicios vigentes que así se soliciten o que están pendientes de revisión por haberse cumplido el plazo legalmente establecido para ello.												
	5.2.3. Mantener actualizada la información contenida en la aplicación corporativa de cartas a lo largo de todo el año.						**(1)**						
	5.2.4. Elaborar y aprobar un Mapa de Cartas que organice y dote de coherencia a todo el sistema de gestión de las cartas de servicios y que oriente la elaboración de futuros y concretos planes de desarrollo de nuevas de cartas de servicios. Finalizado antes del 30 de octubre de 2016												
5.3. Quejas y sugerencias	5.3.1. Diseño de la nueva queja telefónica y queja electrónica sin firma avanzada finalizado antes del 30 de junio de 2016.												
	5.3.2. Queja telefónica y queja electrónica sin firma avanzada operativas antes de finalizar el año 2016. (Este objetivo depende de la DGTIC).												
	5.3.3. Aplicación actual de quejas revisada y mejorada antes de finalizar el año 2016. (Este objetivo depende de la DGTIC).												
5.4. Encuestas	5.4.1. Diseño y realización durante el año 2016 de una encuesta anual sobre la calidad de los servicios que presta la Generalitat a través de sus tres canales de atención (presencial, telefónico y on-line).												
5.5. Red de Calidad	5.5.1. Organizar una jornada formativa para los miembros de la red de calidad sobre el nuevo Decreto, una vez aprobado, por el que se va a establecer el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la administración de la Generalitat y el sector público instrumental dependiente de la misma. Antes del 30 de junio de 2016.												
	5.5.2. Impulsar y coordinar al menos 2 reuniones en 2016 de la Red de Calidad asumiendo las tareas de apoyo técnico y de soporte.												
5.6. Evaluaciones de Calidad	5.6.1. Promover en todas las consellerias y a través de la CITEC las autoevaluaciones de calidad en todos los departamentos, de acuerdo con lo previsto en el proyecto de Decreto por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas. Realizar al menos 6 evaluaciones.												

Notas: (1) Actuaciones que por su naturaleza deben abarcar todo el año
(2) Actuación que necesita que se den unas circunstancias previas, a fecha de hoy no alcanzada, para indicar finalización
(3) Actuación cuya ejecución está condicionada a otras unidades

FICHA 6: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Actividades/Proyectos	*Objetivo/s*												
6.1. Diseño de la hoja de ruta para la implantación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.	6.1.1. Establecer un grupo de trabajo para la elaboración de la hoja de ruta. El grupo deberá estar constituido antes del 1 de marzo.												
	6.1.2. Tener definida la hoja de ruta antes del 30 de mayo de 2016.												
6.2. Elaboración de un plan estratégico de Simplificación y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos para los próximos 3 años	6.2.1. Designación del equipo de redacción. Así como del alcance del plan. Antes del 20 de febrero.												
	6.2.2. Plan elaborado en el primer semestre del año.												
	6.2.3. Plan aprobado por el Consell antes de finalizar el año.												

FICHA 7: RELACIONES DE ALIANZA Y COLABORACIÓN		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Actividades/Proyectos	*Objetivo/s*												
7.1. Colaboración con la Administración General del Estado (Ministerio de Hacienda y Administración Pública)	7.1.1. Mantener la colaboración activa en el ámbito de los distintos convenios suscritos.						**(1)**						
7.2. Colaboración con la Administración General del Estado y las distintas administraciones locales de la Comunitat Valenciana para la implantación de una Red de Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano.	7.2.1. Tramitar las solicitudes de adhesiones de entidades locales de la Comunitat Valenciana al Convenio Marco para la implantación de una Red de Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano en nuestro ámbito territorial y tramitación y publicación de los convenios correspondientes.						**(1)**						
7.3. Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos	7.3.1. Asistir y participar activamente en las reuniones de la red.						**(1)**						
	7.3.2. Participar en los trabajos del Comité de Evaluación de políticas públicas creado en el seno de la Red Interadministrativa de Calidad y en aquellos otros que, por razón de la materia, puedan ser de interés para nuestra administración.						**(1)**						

Notas: (1) Actuaciones que por su naturaleza deben abarcar todo el año
(2) Actuación que necesita que se den unas circunstancias previas, a fecha de hoy no alcanzada, para indicar finalización
(3) Actuación cuya ejecución está condicionada a otras unidades