

Més prop
de tu



Atent-a

Plan de Atención
a la Ciudadanía
2020-2023



Índice

1. Introducción	03
2. Principios de atención a la ciudadanía	04
3. Líneas de actuación y proyectos	05
4. Más cerca de la excelencia: Implementación de un modelo de excelencia	08
5. Más cerca de la ciudadanía: Definición e implementación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía	11
5.1. Sistemas de gestión para la atención a la ciudadanía	12
5.2. Canal Presencial	14
5.3. Atención telefónica y multicanal	20
5.4. Atención virtual descentralizada	22
5.5. Comunicación clara y Canal Digital	24
6. Más cerca de la innovación: Innovación en la atención a la ciudadanía	26





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

1. Introducción

Desde la Dirección General de Transparencia, Atención a la Ciudadanía y Buen Gobierno de la Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática se elabora para la presente legislatura el nuevo Plan de Atención a Ciudadanía 2020-2023, con el objetivo de definir las actuaciones previstas en el periodo con el fin de alcanzar un nuevo modelo de atención a la ciudadanía más cercano a los ciudadanos y ciudadanas.

Un reto que se afronta en el Atent-A, Plan de Atención a la Ciudadanía 2020-2023.

Principios de atención a la ciudadanía

Orientación de servicio a la ciudadanía

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

Una administración sencilla y próxima

La Administración debe ser lo más próxima y sencilla posible a la ciudadanía.

Una atención proactiva

Una atención que se oriente a anticiparse a las necesidades de los ciudadanos y ciudadanas en vez de actuar de modo reactivo.

Equidad

Debe garantizarse el acceso a la información y los servicios públicos por parte de los ciudadanos, independientemente de su lugar de residencia y nivel de conocimientos tecnológicos.

Transparencia

Se debe garantizar la accesibilidad de la información, siendo una excepción las restricciones a la misma, que solo podrán fundarse en la protección de otros derechos.

Participación

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

Excelencia y mejora continua

Debe propiciarse la mejora continua de los sistemas de gestión en atención a la ciudadanía para conseguir la excelencia, obteniendo la máxima eficiencia con los recursos disponibles y satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

Innovación y creatividad

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

Colaboración y cooperación inter e intra Administraciones públicas.

Es necesario establecer mecanismos de colaboración y cooperación entre los distintos niveles de la Administración: europea, estatal, autonómica y local. De la misma forma que es fundamental la cultura de colaboración entre departamentos de la propia Generalitat para conseguir unos servicios excelentes.

Líneas de actuación y proyectos



MÁS CERCA DE LA EXCELENCIA. Implementación de un modelo de excelencia

Persigue la implantación de un modelo de excelencia en el sistema de atención a la ciudadanía mediante la definición e implantación de una cultura organizativa.

Todo ello con el fin de alcanzar la excelencia en la prestación de servicios de calidad a la ciudadanía.

- 1** Definición de la misión, visión y valores
- 2** Formación en gestión de la calidad total en los servicios públicos
- 3** Impulso de un sistemas de gestión por procesos
- 4** Estudio de satisfacción de los usuarios
- 5** Implementación de un sistema de mejora continua
- 6** Obtención de la acreditación de calidad para el sistema de atención a la ciudadanía

Líneas de actuación y proyectos



MÁS CERCA DE LA CIUDADANÍA. Definición e implementación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía

Con el Plan se aborda la implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía que responda a los nuevos retos planteados por la entrada en vigor de la Ley 39/2015 y transforme a la Generalitat en una Administración Multicanal.

Este reto incluye el desafío de asegurar la igualdad de toda la ciudadanía en el acceso a los servicios públicos garantizando el principio de equidad.

- 1 Sistemas de gestión para la atención a la ciudadanía
- 2 Canal presencial
- 3 Atención telefónica y multicanal
- 4 Atención virtual descentralizada
- 5 Comunicación clara y Canal digital

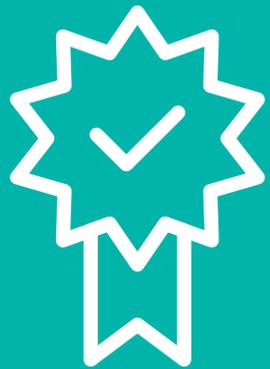
Líneas de actuación y proyectos



MÁS CERCA DE LA INNOVACIÓN. Innovación en la atención a la ciudadanía

Esta línea de actuación está orientada a potenciar la innovación y el uso de los datos para la toma de decisiones. Como consecuencia se incluyen diferentes proyectos de innovación, que permitan el uso de chatbots en la atención a la ciudadanía, mediante la automatización desasistida de los procesos sencillos.

- 1 Medición de resultados y cuadro de mando en la atención a la ciudadanía
- 2 Implantación de un Chatbot para la atención a la ciudadanía



MÁS CERCA DE LA EXCELENCIA. Implementación de un modelo de excelencia

Más cerca de la excelencia.

Implantación de un modelo de excelencia

PROYECTO 01. Definición de la misión, visión y valores

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

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

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

PROYECTO 03. Impulso de un sistema de gestión por procesos

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

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

PROYECTO 04. Estudio de satisfacción de los usuarios

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

PROYECTO 05. Implementación de un sistema de mejora continua

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

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

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



MÁS CERCA DE LA CIUDADANÍA. **Definición e implementación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía**



MÁS CERCA DE LA CIUDADANÍA. Definición e implementación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía

**Sistemas de gestión para la atención
a la ciudadanía**

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

PROYECTO 07. Nuevo sistema de información de Atención a la Ciudadanía

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

PROYECTO 08. Principio de proactividad en información a la Ciudadanía

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



MÁS CERCA DE LA CIUDADANÍA.
Definición e implantación de un nuevo
modelo de atención a la ciudadanía

Canal Presencial

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

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

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

PROYECTO 10. Vertebra PROP: Nuevo modelo oficinas PROP

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

PROYECTO 16. Auto PROP: Asistencia en el uso de los medios telemáticos

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

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

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

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



MÁS CERCA DE LA CIUDADANÍA. Definición e implementación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía

Atención telefónica y multicanal

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

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

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

PROYECTO 19. Nuevo contrato de prestación del servicio 012

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



MÁS CERCA DE LA CIUDADANÍA. Definición e implementación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía

Atención virtual descentralizada

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

PROYECTO 20. Oficinas digitales para la ciudadanía

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



MÁS CERCA DE LA CIUDADANÍA. Definición e implementación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía

Comunicación clara y Canal Digital

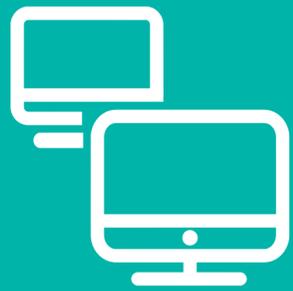
Más cerca de la ciudadanía. Definición e implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía

PROYECTO 21. Comunicación clara en el Nuevo Portal de Atención a la Ciudadanía

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

PROYECTO 22. Guía de Pautas y recomendaciones para la comunicación clara

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



MÁS CERCA DE LA INNOVACIÓN. Innovación en la Atención a la Ciudadanía

Más cerca de la Innovación. Innovación en la Atención a la Ciudadanía.

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

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

PROYECTO 24. Implantación de un *Chatbot* para la atención a la ciudadanía

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



Atent-a

Plan de Atención
a la Ciudadanía
Més prop de tu



GENERALITAT
VALENCIANA

TOTS
A UNA
veu