

SECCIÓN : 06 HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
 SERVICIO : 03 SECRETARÍA AUTONÓMICA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
 CENTRO GESTOR : 00 SECRETARÍA AUTONÓMICA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
 PROGRAMA: 121.10 ATENCIÓN AL CIUDADANO, CALIDAD E INSPECCIÓN DE SERVICIOS

#### PROBLEMÁTICA SOBRE LA QUE SE ACTÚA

1.- Los ciudadanos y empresas, a la hora de relacionarse con una administración compleja como la nuestra, necesitan encontrar la información necesaria de la forma más coordinada, eficaz y unificada posible (PROP electrónico; GUC).  
 2.- Para poder informar a la ciudadanía correctamente hace falta contar con las infraestructuras y canales adecuados, tanto presenciales (edificios PROP; racionalización de su uso), como no presenciales (teléfono 012, PROP electrónico, chat,...), la sostenibilidad del funcionamiento de estas infraestructuras y canales debe estar garantizada en el tiempo.  
 3.- La sociedad demanda cada vez servicios con un mayor nivel de calidad. La única forma de satisfacer esa demanda es aplicando en nuestra administración un enfoque de gestión de calidad y una filosofía de mejora continua.  
 4.- La actual situación de crisis económica, así como la preocupación por parte de la Generalitat de prestar cada vez servicios de mayor calidad, hace imprescindible acometer la simplificación y reducción de las cargas administrativas que genera la normativa autonómica, así como la de los procedimientos de nuestra administración.  
 5.- La propia necesidad de ciudadanos y empresas, así como la legislación europea, nacional y autonómica exigen contar con sistemas que faciliten la tramitación electrónica de los procedimientos de cualquier administración. Ello es necesario además, para hacer plenamente efectivo el resultado de los procesos de simplificación y reducción de cargas administrativas impulsados y ejecutados por la Generalitat.  
 6.- Toda Administración Pública debe asegurarse un adecuado control y evaluación del funcionamiento de los servicios, comprobando el estado general de sus actividades y unidades, y procurando que se cumplan, en definitiva, los postulados de legalidad, eficacia, eficiencia y economía en sus actuaciones.  
 7.- Gestión y coordinación administrativa a través del apoyo jurídico, administrativo y económico a todo lo relativo a la contratación y a la gestión económica-presupuestaria de los programas adscritos en el ámbito competencial de los programas presupuestarios 121.10, 121.60, 121.70 y 421.90.  
 8.- Continuar el desarrollo de las relaciones de alianza y colaboración con la Administración General del Estado dirigidas a mantener y potenciar los diversos sistemas de cooperación interadministrativa existentes con las distintas administraciones públicas, españolas y europeas.

#### OBJETIVO BÁSICO

1.1.- Disponer del catálogo único de servicios de la Generalitat (GUC) de la plataforma de tramitación electrónica de la Generalitat, normalizado y actualizado.  
 2.1.- Alto nivel de calidad en la atención a la ciudadanía tanto en las oficinas PROP como mediante los canales no presenciales.  
 2.2.- Garantizar la sostenibilidad económica del modelo de atención al ciudadano en sus distintos canales.  
 3.1.- Potenciar el proyecto Cartas de Servicios de la Generalitat.  
 3.2.- Implantar la nueva metodología de autoevaluación de la calidad de los servicios públicos para su certificación.  
 3.3.- Implantar un sistema de certificación de la calidad en el ámbito de la Generalitat.  
 3.4.- Poner en marcha una Web referente de la calidad de los servicios públicos que presta la Generalitat que contenga, entre otras cosas, información sobre la percepción que la ciudadanía tienen de la calidad de los servicios que reciben.  
 4.1.- Asegurar que la nueva normativa minimiza las cargas administrativas a ciudadanos y empresas.  
 4.2.- Revisar los procedimientos administrativos de la Generalitat y simplificarlos al máximo.  
 5.1.- Impulsar, desde un punto de vista funcional, la tramitación electrónica de los procedimientos de la Generalitat.  
 6.1.- Llevar a cabo el control e inspección de los servicios de forma que se garanticen en las actuaciones de la Generalitat los postulados de legalidad, eficacia, eficiencia y economía a que se debe la Administración Pública.  
 7.1.- Llevar a cabo la normalización y gestión de todos los procesos de contratación, la producción y apoyo normativo así como la gestión económico-presupuestaria de los programas presupuestarios citados.  
 8.1.- Continuar la implantación y asegurar un adecuado mantenimiento del sistema de información del mercado interior europeo (Sistema IMI).  
 8.2.- Asegurar, siguiendo las directrices de la Administración General del Estado, el desarrollo y mantenimiento de la Ventanilla Única de la Directiva de Servicios (VUDs).

#### PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN PARA ALCANZAR EL OBJETIVO E INDICADORES

1.1.1.- Normalizar y actualizar toda la información del catálogo único de servicios de la Generalitat (GUC).  
 2.1.1.- Supervisar y controlar el servicio prestado (índices adecuados de consultas atendidas, tiempo de espera, etc.) en el canal VEU (012) y en el canal XAT.  
 2.1.2.- Mantener las infraestructuras de los edificios PROP operativas y actualizadas. Asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas de gestión de espera y cita previa en todas las oficinas PROP.  
 2.1.3.- Puesta en marcha de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía que partiendo del actual mejore sus prestaciones a la par que disminuya costes y garantice su sostenibilidad económica.  
 3.1.1.- Extender el sistema de cartas de servicios de forma cualitativa y cuantitativa.  
 3.2.1.- Formar personal en el uso de la metodología de evaluación para la acreditación de la calidad de los servicios públicos y realizar autoevaluaciones en distintas unidades de la Generalitat.

PRESUPUESTO DE LA GENERALITAT 2014

MEMORIA DE ACTUACIONES

F.P. 4

SECCIÓN : 06 HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
SERVICIO : 03 SECRETARÍA AUTONÓMICA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
CENTRO GESTOR : 00 SECRETARÍA AUTONÓMICA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
PROGRAMA: 121.10 ATENCIÓN AL CIUDADANO, CALIDAD E INSPECCIÓN DE SERVICIOS

PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN PARA ALCANZAR EL OBJETIVO E INDICADORES

- 3.3.1.- Elaborar y publicar la normativa necesaria para la implantación de un sistema de certificación de la calidad en el ámbito de la Generalitat.
- 3.3.2.- Certificar en la calidad de sus servicios a las organizaciones de la Generalitat que así lo soliciten.
- 3.4.1.- Implantar una Web referente de la calidad de los servicios públicos que presta la Generalitat.
- 3.4.2.- Obtener información suficiente del grado de satisfacción que la ciudadanía tiene de la calidad de los servicios que presta la Generalitat.
- 4.1.1.- Asegurar la efectiva aplicación de la normativa sobre simplificación y reducción de cargas administrativas.
- 4.2.1.- Avanzar en la normalización y unificación de aquellos procedimientos susceptible de serlo.
- 4.2.2.- Revisar los procedimientos administrativos y simplificarlos al máximo en uso de la metodología de simplificación y reducción de cargas de la Generalitat.
- 5.1.1.- Colaborar en la implantación de la tramitación electrónica en todos los procedimientos de la Generalitat.
- 6.1.1.- Tramitar y resolver en plazo las denuncias presentadas en el año.
- 6.1.2.- Elaborar todos los informes solicitados a la inspección de servicios por orden superior.
- 6.1.3.- Llevar un control y evaluación efectivos de los distintos planes y programas que sean encomendados a la inspección de servicios.
- 7.1.1.- Normalización, tramitación, control y seguimiento de toda la contratación afecta los programas 121.10, 121.60, 121.70 y 421.90.
- 7.1.2.- Apoyo normativo en relación a la tramitación y gestión de las órdenes por las que se convocan ayudas, convenios y tramitación de adhesiones con las Entidades Locales.
- 7.1.3.- Control y seguimiento económico de todos los créditos presupuestarios de los programas 121.10, 121.60, 121.70 y 421.90.
- 8.1.1.- Dar nuevas altas de autoridades competentes en el Sistema de Información del Mercado Interior Europeo (IMI) así como mantener operativas y con información actualizada las ya registradas.
- 8.2.1.- Mantener actualizada la información de los procedimientos y trámites necesarios para el acceso y ejercicio de las actividades de servicios y para realizar trámites electrónicos a través de la Ventanilla Única de la Directiva de Servicios (VUDs).