

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.- La ciudadanía y empresas, necesitan encontrar la información sobre los trámites y servicios de la Generalitat de la forma más clara, 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, etc.). 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 la reducción de las cargas administrativas que genera la normativa autonómica, así como la de los procedimientos de nuestra administración.
 5.- Toda Administración Pública debe asegurar un adecuado control y evaluación del funcionamiento de sus 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.
 6.- 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.
 7.- 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 a la ciudadanía en sus distintos canales.
 3.1.- Potenciar el proyecto Cartas de Servicios de la Generalitat.
 3.2.- Impulsar la práctica de evaluaciones de calidad, así como un sistema de certificación de la calidad en el ámbito de la Generalitat.
 3.3.- Poner en marcha dentro del Portal de Transparencia de la Generalitat, un espacio específico referente de la calidad de los servicios públicos que presta la Generalitat que contenga, entre otras cosas, información sobre la percepción que la ciudadanía tiene de la calidad de los servicios que recibe.
 4.1.- Impulsar y dirigir las acciones derivadas del Plan de simplificación y reducción de cargas administrativas (SIRCA-2)
 5.1.- 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.
 5.2.- Desarrollar el Decreto 68/2014 de 9 de mayo, del Consell por el que se regula la competencia de inspección general de los servicios.
 5.3.- Impulsar y coordinar las reuniones de la Comisión Técnica para la Modernización y Mejora de la Calidad de los servicios públicos, así como de la Red de Calidad.
 6.1.- 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.
 7.1.- Continuar la implantación y asegurar un adecuado mantenimiento del sistema de información del mercado interior europeo (Sistema IMI).
 7.2.- Mantener actualizados, coordinadamente con la administración central, los repositorios comunes de información: SIA (Sistema de Información Administrativa), DIR3 (Directorio Común), EUGO (Ventanilla Unica de la Directiva de Servicios).
 7.3.- Colaborar con las Administraciones Públicas, en especial a través de la Red Interadministrativa de Calidad de AEVAL, participando activamente en sus grupos de trabajo.

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 en los diferentes canales de atención a la ciudadanía (oficinas PROP, 012, chat, PROP electrónico).
 2.1.2.- Mantener las instalaciones e infraestructuras en las oficinas PROP operativas y actualizadas.
 2.1.3.- Desarrollo del nuevo modelo de atención a la ciudadanía que garantice la calidad del servicio y su sostenibilidad económica.
 3.1.1.- Extender el sistema de cartas de servicios de forma cualitativa y cuantitativa.
 3.2.1.- Realizar evaluaciones de la calidad de los servicios e impulsar la normativa necesaria para la implantación de un sistema de certificación de la calidad en el ámbito de la Generalitat.
 3.3.1.- Dotar de contenido al espacio específico de calidad de los servicios dentro del Portal de Transparencia de la Generalitat.

PRESUPUESTO DE LA GENERALITAT 2015

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

- 3.3.2.- 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.
- 5.1.1.- Tramitar y resolver en plazo las denuncias presentadas en el año.
- 5.1.2.- Elaborar todos los informes solicitados a la inspección de servicios por orden superior.
- 5.2.1.- Creación de la comisión coordinadora de los órganos y unidades de inspección y control en el ámbito de la administración de la Generalitat.
- 5.3.1.- Desarrollar las funciones de dirección, secretaría y apoyo técnico de la comisión técnica, con el fin de coordinar a todas las consellerías en el cumplimiento de sus fines.
- 6.1.1.- Normalización, tramitación, control y seguimiento de toda la contratación afecta a los programas 121.10; 121.60; 121.70 y 421.90.
- 6.1.2.- Apoyo normativo en relación a la tramitación y gestión de órdenes, decretos, convenios y adhesiones de las Entidades Locales.
- 6.1.3.- Control y seguimiento económico de todos los créditos presupuestarios de los programas 121.10; 121.60; 121.70 y 421.90.
- 7.1.1.- Dar nuevas altas de autoridades competentes en el Sistema de Información del Mercado Interior Europeo (IMI), mantener operativas y con información actualizada las autoridades registradas y atender todas las solicitudes de información y de apoyo o soporte técnico recibidas.
- 7.2.1.- Establecer los mecanismos automáticos de actualización de los repositorios comunes de información: SIA, DIR3 y EUGO de forma coordinada por la Administración Central.
- 7.3.1.- Participar activamente en los trabajos de la Red Interadministrativa de calidad de la AEVAL.
- 7.3.2.- Participar activamente en los trabajos del Comité Sectorial de Administración Electrónica de la AGE.