

PLAN ESTRATÉGICO DE INNOVACIÓN Y MEJORA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA GENERALITAT

2014-2016

Conselleria de Hacienda y Administración Pública
Secretaria Autonómica de Administración Pública

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN
3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
4. DESPLIEGUE DEL PLAN: PLANES DE ACTUACIÓN, INDICADORES Y METAS, E INVERSIÓN PREVISTA
5. LIDERAZGO, APROBACIÓN, DIRECCIÓN Y EVALUACIÓN
6. PARTICIPACIÓN SOCIAL, COMUNICACIÓN, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

1. INTRODUCCIÓN

La Generalitat de la Comunitat Valenciana ha venido aprobando y ejecutando, en los últimos 16 años, sucesivos planes de modernización de su administración, dirigidos todos ellos a lograr una mejora continua de los servicios públicos prestados a la ciudadanía¹. El último de estos planes, impulsado por la Secretaría Autonómica de Administración Pública, denominado "Plan de Innovación y Modernización de la Administración Pública Valenciana, Gobernanza 2013²", ha tenido importantes efectos en la modernización y mejora de nuestra administración, incrementando los niveles de calidad de los servicios ofrecidos y simplificando, al mismo tiempo, la gestión interna de los procesos administrativos, lo que nos ha permitido avanzar en la consecución de mayores cotas de eficacia y eficiencia en la gestión de los recursos públicos.

La coyuntura actual de crisis económica, que ralentiza y dificulta el progreso económico y social de nuestro país, coincidiendo con el último año de vigencia del anterior plan aconseja, tras su revisión y evaluación, elaborar un nuevo plan que necesariamente tiene que priorizar y focalizar todos sus esfuerzos en lograr una administración sostenible, más austera, eficaz y, sobre todo, eficiente, para contribuir así a la necesaria recuperación económica que hoy, más que nunca, se nos exige. Y ello sin renunciar, en ningún caso, a continuar reformando y avanzando para lograr una administración más transparente, abierta, flexible y cercana a la ciudadanía, que es y debe seguir siendo el eje fundamental al que dirigir todos nuestros esfuerzos.

La evolución de la sociedad en estos últimos años y los avances de los procesos de reforma y modernización desarrollados por la propia Administración, nos sitúan en un escenario en el que la ciudadanía demanda o exige:

- Una Administración eficaz y eficiente en la gestión de los recursos públicos, participativa, éticamente comprometida y transparente.
- Una Administración que garantice su derecho general a la información y al conocimiento pleno de la gestión de sus intereses y peticiones a través de procedimientos ágiles, con eliminación de cargas burocráticas y en un marco normativo simplificado y eficaz.
- Una Administración electrónica que desarrolle la economía y la sociedad digital, con el uso de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación así como los servicios basados en Internet.

1. A lo largo del Plan, y siempre que ha sido posible, se utiliza el término ciudadanía para referirnos al conjunto de ciudadanos y ciudadanas. No obstante, el término "ciudadano", cuando no ha sido posible sustituirlo por el de ciudadanía, se emplea en diversas ocasiones a lo largo del Plan. Dicho término, que en ocasiones se utiliza por hacer referencia a la literalidad contenida en las normas y en otras por no cargar excesivamente el texto, debe entenderse en sentido amplio, omnicomprensivo de ambos géneros, masculino y femenino, es decir, ciudadanos y ciudadanas.

2. Plan aprobado por Acuerdo del Consell de la Generalitat, el día 5 de febrero de 2010.

- Una Administración que mejore de forma continua los niveles de satisfacción ciudadana con sus servicios, centrada en el impulso de mayores compromisos y estándares de calidad.
- Una Administración profesional, con personas formadas, motivadas e implicadas en los programas públicos, en un entorno de optimización de los recursos humanos, con un adecuado dimensionamiento de las estructuras y las cargas de trabajo.

En el contexto actual debemos continuar propiciando un cambio de cultura en la administración, una evolución que implique un nuevo modelo de administración que de respuestas y se anticipe a las demandas ciudadanas, facilite la iniciativa empresarial y favorezca el dinamismo de nuestra economía dentro de los límites impuestos por la seguridad jurídica.

Para dar respuesta a todo lo anterior, este Plan de Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat 2014-2016, formula una estrategia marco que prioriza y centra todas sus actuaciones en los procesos de la organización y en las personas que trabajan a su servicio, y lo hace a través de cinco planes específicos, uno de los cuales ya aprobado con anterioridad, que se detallan y resumen en los apartados III y IV de este documento, dedicados a los objetivos estratégicos y al despliegue de la estrategia. Tras la aprobación de este plan marco, y a lo largo de su primer año de vigencia, se irán aprobando y publicando, de forma sucesiva, los restantes planes individuales que lo integran.

2. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN

La situación actual viene marcada, como se ha señalado en la introducción anterior, por un escenario económico que continua adverso y que exige, hoy más que nunca y para superar la crisis, del esfuerzo colectivo de todos, también de la administración pública, para salir con fuerza de ella y lograr un futuro sostenible y de progreso.

Ello exige tener una visión global y estratégica que sitúe y oriente, más allá del corto plazo, las actuaciones de modernización y mejora de las administraciones públicas (en adelante AAPP), en este caso de la Generalitat de la Comunitat Valenciana, hacia ese objetivo primordial.

El punto de partida para formular esa visión estratégica en los próximos años, además de ser coherente con la cultura corporativa de la Generalitat asentada en la definición ya formulada de su misión, visión y valores³, debe ser el realizar un adecuado diagnóstico de situación que nos permita identificar, con la máxima precisión, nuestras fortalezas y debilidades, como organización que dirige y gestiona en el ámbito administrativo los servicios públicos, así como las oportunidades y amenazas que se derivan de nuestro entorno.

Para ello, el primer paso a dar ha sido el de evaluar el Plan de Innovación y Modernización de la Administración Pública Valenciana, Gobernanza 2013, plan que, aprobado en 2010, hemos dado por finalizado en 2013 y cuya evaluación es punto de partida obligada para formular nuevas estrategias de modernización y mejora de nuestra administración. Junto a ello el informe elaborado por la Comisión para la Reforma de las AAPP de la Administración General del Estado (en adelante AGE) ha sido un documento de base muy importante para formular nuestra estrategia pues recoge una minuciosa radiografía del sector público español en las últimas décadas.

También nos hemos apoyado y hemos consultado la Estrategia Europa 2020 y el Plan Estratégico de Mejora de la Administración y del Servicio Público (Plan MEJORA 2012-2015) de la Administración General del Estado⁴ y se ha consultado la formulación de distintos planes y estrategias de modernización dictados por diferentes Comunidades Autónomas (en adelante CCAA), todo ello para completar el necesario análisis en el que apoyar este diagnóstico.

Adicionalmente, y con la técnica DAFO, hemos solicitado y recabado de una serie de personas (más de 50), todas ellas personal empleado público al servicio de la administración de la Generalitat y con dilatada experiencia, su opinión para identificar, apoyándonos también en la evaluación del plan anterior y en las estrategias antes citadas, nuestras fortalezas y debilidades internas y las oportunidades y amenazas externas. Entre estas personas se incluyen funcionarios y funcionarias que han

3. Capítulo I del 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 (DOCV nº 6259 de 21.04.2010)

4. El Documento analizado elaborado por la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas del Ministerio de Hacienda y Administración Públicas era, en la fecha de redacción de este plan, un documento provisional.

participado en la última edición del curso de Gestión de Calidad en los Servicios Públicos impartido por el IVAP, los miembros que forman parte e integran la Red de Calidad de la Generalitat en la que participa personal técnico de todas las Consellerias, personas de la Dirección General de Tecnologías de la Información y de la Dirección General de Recursos Humanos, en tanto que órganos directivos responsables de alguno de los planes específicos que se integran en este Plan Estratégico, y el equipo de personas que integra la inspección de servicios dependiente de la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios, órgano que ha coordinado la redacción de este plan.

A continuación se resumen y destacan las principales conclusiones derivadas de los documentos, análisis y estudios realizados y que sirven de base a esta nueva planificación:

1. Estrategia Europa 2020

La Estrategia Europa 2020⁵, aprobada en marzo de 2010, establece y define tres líneas estratégicas para afrontar los retos futuros: un **crecimiento inteligente** para el desarrollo de una economía basada en el conocimiento y la innovación, un **crecimiento sostenible** a través de promover una economía más eficiente en la utilización de sus recursos, más ecológica y competitiva, y un **crecimiento integrador** para el fomento de una economía que destaque por su nivel de empleo y redunde en la cohesión económica, social y territorial. La propuesta de la Comisión, para esta estrategia y para la Unión Europea (UE), se concreta en cinco objetivos cuantificables para 2020 centrados en el empleo, la investigación y la innovación, el cambio climático y la energía, la educación y la lucha contra la pobreza.

La Comisión Europea propone, para asegurar su cumplimiento, que cada Estado miembro de la UE debe adaptar la Estrategia Europa 2020 a su situación particular y traducir estos objetivos europeos en objetivos nacionales⁶ y para ello reforzará sus políticas e instrumentos clave, como el mercado único (hacia un mercado único y abierto de servicios), el presupuesto (política de cohesión europea) y la agenda exterior (desplegando nuevos instrumentos de política exterior). Las **iniciativas propuestas (7 en total)** por la Comisión en los tres ejes antes comentados se resumen en las siguientes iniciativas emblemáticas que orientan las acciones a acometer por la Comisión y por los distintos Estados miembros: "unión por la innovación", "juventud en movimiento", "una agenda digital para Europa", "una Europa que utilice eficazmente los recursos", "una política industrial para la era de la mundialización", "una agenda para nuevas cualificaciones y empleos" y "una Plataforma europea contra la pobreza".

5. Comunicación de la Comisión Europa 2020. Una estrategia para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador. Bruselas, 3.3.2010 COM(2010) 2020 final.

6. España, en su programa nacional de reforma en abril de 2011, adaptó y cuantificó estos objetivos: 74% para la tasa de empleo, 3% del PIB en I+D, 10% de reducción de emisiones, 25,2% de utilización de energías renovables, 20% de aumento de la eficiencia energética, 15% de tasa de abandono escolar, 44% de jóvenes con estudios superiores y 1,4-1,5 millones de personas menos en riesgo de pobreza o exclusión social).

Finalmente, el anterior planteamiento temático se refuerza con una **vigilancia de la Comisión** sobre cada país miembro (informes de evaluación y avances) al que se ayuda fortaleciendo los instrumentos de coordinación y aplicando el Pacto de Estabilidad y Crecimiento (PEC) de forma simultánea al desarrollo de los programas de reforma en cada Estado.

2. Comisión para la Reforma de las AAPP (en adelante CORA)

El informe elaborado por esta Comisión de la AGE, creada por el Gobierno⁷ en el marco de un ambicioso proyecto reformista que incluye a todas las AAPP, realiza un análisis de las mismas en los últimos 35 años para, a partir de él, abrir un proceso de actuaciones dirigido a lograr unas AAPP modernas, transparentes y ágiles.

Este **proyecto de la CORA**, más allá del informe de reformas elaborado, abre un proceso de actuaciones a ejecutar dirigidas a simplificar los procedimientos y adaptar nuevas tecnologías, reducir cargas administrativas a empresas y ciudadanos y evitar solapamientos y duplicidades con otras administraciones y, para ello, ha organizado sus trabajos contando con cuatro subcomisiones (de duplicidades administrativas, de simplificación administrativa, de gestión de servicios y medios comunes y de administración institucional) que han aportado propuestas que se añaden a las medidas de carácter general que también recoge el propio informe. La **participación social** en la elaboración de esta Reforma se articuló a través de un Consejo asesor (integrado por representantes del Defensor del Pueblo, Organizaciones Empresariales y Sindicales, Consejo de Consumidores y Usuarios, Asociación de Trabajadores Autónomos, el Instituto de Empresa Familiar, el Consejo Superior de Cámaras de Comercio y la Asociación Española de Empresas de Consultoría) y ha contado, también, con una directa participación ciudadana canalizada a través de un buzón de sugerencias, en materia de duplicidades y simplificación administrativa, que ha recogido un total de 2.239 sugerencias.

En conjunto la CORA plantea en su informe un total de **217 propuestas de medidas** de las que 119 afectan al Estado y a las CCAA y 78 exclusivamente a la AGE: unas de carácter general y horizontal (11), otras, las más, dirigidas a evitar duplicidades con las CCAA y dentro del estado (118), otras dirigidas a eliminar trabas, simplificar procedimientos y facilitar el acceso de los ciudadanos a la administración (42), otras dirigidas a mejorar la gestión de los servicios y medios comunes (38) y un último grupo de medidas (8) dirigidas a racionalizar la administración institucional, en el plano normativo y mediante la supresión e integración de 57 entidades públicas estatales.

En su **informe**⁸, se parte de un análisis de la dimensión del sector público español, con un gasto no financiero sobre el PIB del 43,4% en 2012, por debajo de la media de la UE (49,9%) y muy alejado de los grandes países de la eurozona (por orden de mayor a menor: Francia con un 56,6%, Italia con un 50,7%, Reino Unido con un 48,5% y Alemania con un 45%); destaca no obstante que el incremento del gasto público en

7. Comisión creada por el Gobierno por Acuerdo de Consejo de Ministros del 26 de octubre de 2012 está adscrita al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas a través de su Secretaría de Estado de AAPP.

8. Informe de Reforma de las Administraciones Públicas de la CORA. En atención a su extensión, se destacan aquí conclusiones recogidas sobre todo en su Resumen ejecutivo. No obstante, el documento completo, en especial el análisis que se hace de las AAPP españolas y extranjeras, se ha tenido muy en cuenta para este diagnóstico.

España ha tenido un gran crecimiento en los últimos años (6,8% en el periodo 2005-2011). Analiza asimismo la evolución de los ingresos públicos mostrando la fuerte caída en 2012 (10% por debajo de la media de los países europeos) y la evolución seguida por el empleo público que ha experimentado una fuerte caída en el periodo 2011-2013, en contraposición con el crecimiento mantenido en los últimos 10 años, muy superior al registrado en el sector privado (del 11,6% frente al 7,7% respectivamente). De todo el personal al servicio de la AGE y las CCAA, sólo el 25% desarrolla tareas o servicios puramente administrativas. Concluye, a la vista de todo lo anterior, que nos encontramos con un sector público relativamente reducido en comparación con el resto de países de la UE.

Desde el punto de vista de la estructura del gasto, dicho informe destaca que casi el 66% del gasto público (cerca del 30% del PIB) se destina a gasto social y a financiar servicios públicos de carácter básico. Desde el punto de vista de la gestión del gasto, casi la mitad se gestiona desde las CCAA y entidades locales (en adelante EELL) y ello ha conllevado un importante cambio en la distribución del personal empleado público cuyo número, en el periodo 1982-2012, se ha reducido en la AGE a cerca de la cuarta parte de los existentes, mientras que en las CCAA, con un número de personas prácticamente inexistente al inicio de ese periodo, se ha multiplicado por 30 y casi por 4 en las EELL, siendo un claro ejemplo de la importante descentralización producida como consecuencia del desarrollo del Estado Autonómico. Esta distribución del gasto y el empleo público junto con la progresiva asunción de competencias por las CCAA ha convertido a España en uno de los países con mayor grado de descentralización de la OCDE, hecho que permite destacar como conclusión que cualquier reforma de la administración, en España, debe abarcar consecuentemente los tres niveles de administración en que se estructura (estatal, autonómico y local).

El informe CORA analiza también las distintas actuaciones de reforma de las AAPP desarrolladas por el Gobierno de España, desde finales de 2011, inspiradas en los principios de disciplina presupuestaria y transparencia pública, racionalización del sector público, supresión de órganos y entidades duplicadas, ineficientes o no sostenibles, de mejora de la eficiencia y de administración al servicio de los ciudadanos y empresas, actuaciones que han permitido adelgazar y racionalizar la administración pública española y reducir el déficit público del conjunto de las AAPP (hasta el 6,98% del PIB en 2012). La previsión de ahorro derivada de las medidas adoptadas por el Gobierno de España es de reducir el gasto público en 37.620 millones de euros a lo largo de esta legislatura y que al finalizar el periodo (2015) el ahorro anual, respecto a lo gastado en 2011, sea de 17.534 millones de euros. Las medidas de racionalización administrativa, supresión de organismos y estructuras, eliminación de duplicidades y mejora de la gestión de medios y servicios recogidas en el informe de la CORA comporta unos ahorros acumulados para las AAPP de 6.440 millones de euros en los tres años de su implantación a los que se sumarían los generados por las medidas en materia de empleo público. Con la total efectividad de las reformas, los ahorros para ciudadanos y empresas serán de 16.295 millones de euros. A ello habrá que añadir el impacto en reducción del gasto que tendrán las reformas estructurales emprendidas por CCAA y EELL, incluidas en sus respectivos planes de ajuste.

3. Comisión Interdepartamental para la Reforma de las Administraciones Públicas de la Generalitat (CIRA)

El **Consell de la Generalitat** en consonancia con la creación en el ámbito del Estado de la CORA, con fecha 28 de junio de 2013, ha aprobado un Decreto⁹ por el que se crea y regula la Comisión Interdepartamental para la Reforma de las Administraciones Públicas (en adelante CIRA), disposición que surge por la conveniencia de hacer un seguimiento de las reformas desarrolladas en otras AAPP, en especial las que se deriven del informe sobre Reforma elaborado por la CORA y que se ocupará, tal y como se señala en el preámbulo de la citada norma, de hacer un seguimiento de todas las medidas y políticas que se adopten en materia de administración pública, de su estudio y análisis, de la planificación estratégica de las medidas a adoptar por la Generalitat en su ámbito de actuación y de la coordinación de su implantación, tanto desde el punto de vista normativo como de ejecución.

Por otra parte es preciso destacar que, **muchas de las medidas propuestas por la CORA**, tanto de carácter general (sobre todo en aquellas en las que tenemos ámbito competencial) como en aquellas que se dirigen expresamente al ámbito de las CCAA, **ya han sido abordadas por el Consell de la Generalitat** junto a otras que, por no haberlo sido aún o porque es necesario mantenerlas y/o potenciarlas, se incorporarán a esta nueva planificación. Así:

- En relación con las medidas de carácter general recogidas en el informe de la CORA:
 - Las referidas a la **“codificación del derecho”** es una medida que se aborda en el nuevo plan de simplificación y reducción de cargas (SIRCA-2, 2013-2015) ya aprobado por el Consell el 13 de mayo de este año, plan que se incorpora a este plan estratégico, y que complementa otras actuaciones normativas ya desarrolladas con el primer plan de simplificación anterior, el SIRCA, 2010-2012 (54 normas modificadas de un total de 66 normas identificadas en aplicación de la directiva de servicios). Se trata de una actuación, ya iniciada, que está desarrollando de forma conjunta la Abogacía de la Generalitat y la Inspección General de Servicios y que conlleva la revisión, para la reducción o simplificación en su caso, de todas las normas de la Generalitat con rango de ley o decreto junto a la aplicación de criterios de calidad normativa en la elaboración y aprobación de nueva normativa.
 - En relación con la **“Oficina para la ejecución del proyecto de reforma de las AAPP”** previsto por la CORA destacamos que la propia comisión del Estado ha tenido proyección inmediata, en nuestro ámbito, con la creación de un Comisión similar, Comisión Interdepartamental para la reforma de las administraciones públicas (CIRA-GVA) que, en su reunión constitutiva el 17 de julio de 2013, aprobó la creación de cinco subcomisiones de trabajo: de empleo público, de tecnologías de la información, de administración institucional/sector público, de colaboración público-

9. Decreto 86/2013, de 20 de junio, del Consell, por el que se crea y regula la Comisión Interdepartamental para la Reforma de las Administraciones Públicas.

privada y de planificación presupuestaria y control del gasto. Sobre esta Comisión interdepartamental (CIRA-GVA), va a recaer el respaldo, supervisión y coordinación de todas las estrategias, planes y disposiciones que se adopten en materia de administración pública.

- En relación con las medidas propuestas por la Subcomisión de duplicidades administrativas de la CORA:
 - Por lo que respecta a los **sistemas de información compartidos**, nuestra Plataforma Autónoma de Intermediación (PAI) está preparada para cumplir las exigencias de la ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos y el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.
 - En relación con los **registros administrativos**, el plan SIRCA-2 que, como ya se ha señalado, forma parte y se integra en esta planificación estratégica, contempla, en el marco de un nuevo modelo de atención ciudadana, una reordenación de los registros, cuyo análisis y revisión previa ya ha comenzado.
 - En materia de **"empleo público"**, junto al plan de redistribución de cargas de trabajo que se incluye y constituye un pilar básico de esta nueva planificación y que abordará medidas en el **ámbito de la medición de cargas, la evaluación y la movilidad del personal** contempladas en el informe de la CORA, la Generalitat ya ha desarrollado acciones en esta línea. Así, derivada de una reciente actuación de la inspección general de servicios y en relación con el régimen jurídico del personal, se van a establecer criterios comunes de buenas prácticas para la gestión de las contrataciones administrativas de servicios.

Por otra parte, en relación con los cuerpos y escalas del personal funcionario de la administración de la Generalitat, el Consell aprobó el Decreto 53/2013, de 3 de mayo, por el que se establecen los criterios generales para la clasificación de los puestos de trabajo, y el procedimiento de elaboración y aprobación de las relaciones de puestos de trabajo en la administración de la Generalitat, norma que junto con la propia Ley de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana (Ley 10/2010, de 9 de julio) persigue ordenar, de forma más racional, los procesos de selección y provisión de puestos utilizando el sistema de cuerpos para lograr una gestión más dinámica y una organización más profesional y especializada.

Por último, la oferta formativa que desarrolla el Instituto Valenciano de Administración Pública (IVAP), con algunas medidas desplegadas en estrecha colaboración con el INAP y el resto de escuelas de diferentes CCAA, está consolidada y da respuesta a la mayor parte de las cuestiones que plantea el informe de la CORA, medidas que se potenciarán también en el futuro en los planes de formación que, con carácter anual, se aprueben.

- En relación con algunas de las **propuestas ministeriales** recogidas en el ámbito de los trabajos de esta subcomisión, destacamos que la Generalitat
 - **en el ámbito de Justicia** participa de forma activa en los grupos de trabajo para garantizar la compatibilidad e interoperabilidad de los sistemas de información para la gestión procesal en coordinación con el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ), la Fiscalía General del Estado y el Ministerio de Justicia.
 - **en el ámbito de Hacienda y Administración Pública**, en relación a los centros de transferencia tecnológica, estamos trabajando en la creación de un catálogo de aplicaciones corporativas y sectoriales con indicación del ámbito funcional que cubre y de la tecnología asociada, y en relación con la admisión de certificados electrónicos, técnicamente, nuestros sistemas de información aceptarán tanto el DNI electrónico como todos aquellos certificados admitidos por el Ente Prestador de servicios de Certificación.
 - **en el ámbito de Educación** y en relación con la propuesta de compartir las plataformas de gestión de centros, la Generalitat ya dispone del Sistema Integral de Gestión Académica y Administrativa, que está implantado en educación infantil y primaria y que, a finales de este mismo año, lo estará en todos los centros de secundaria, bachillerato y ciclos formativos.
 - **en el ámbito del Ministerio de Industria, Energía y Turismo**, y en relación con las telecomunicaciones, las actuaciones de la Generalitat estarán coordinadas con la AGE, en concreto en materia de ayudas para el despliegue de la banda ancha.
- En relación con las medidas propuestas por la Subcomisión de simplificación administrativa de la CORA:

- La elaboración de un **manual de reducción de cargas administrativas y mejora regulatoria** tendrá una adecuada respuesta, en nuestro ámbito, en el plan SIRCA-2, dentro de la línea de actuación denominada "Actuaciones dirigidas a la simplificación de procedimientos administrativos".

Con antelación, la aprobación del **Decreto 165/2010, de 8 de octubre, del Consell, por el que se establecen medidas de simplificación y reducción de cargas administrativas en los procedimientos gestionados por la administración de la Generalitat**, nos ha permitido disponer del necesario instrumento jurídico que ha marcado las pautas de actuación a seguir para la simplificación y reducción de cargas.

- En **materia de simplificación**, el ya reiterado **plan SIRCA 2010-2012**, centrado inicialmente (2011) en diversas autorizaciones administrativas y registros y, posteriormente (en 2012), en una selección priorizada realizada por las diferentes Consellerías, nos ha permitido avanzar de una forma importante en la simplificación de procedimientos, **alcanzando**,

si se consideran también todos los procedimientos afectados por las medidas urgentes de simplificación dictadas por dicho plan (relacionadas con la supresión de determinadas exigencias de documentación en procedimientos tramitados por la Generalitat: obligatoriedad de aportar fotocopias del DNI o el número de identificación de extranjero y el certificado de empadronamiento, la justificación de estar al corriente en el pago de las obligaciones tributarias con la hacienda estatal y autonómica y la justificación documental acreditativa de estar al corriente en el cumplimiento de las obligaciones con la Seguridad Social), la **cifra de 616 procedimientos estudiados y simplificados** (51% del total).

A destacar también en procedimientos de carácter horizontal que, desde finales de 2011, todas las **becas para prácticas profesionales** se tramitan, en su totalidad, de forma telemática a través de una aplicación corporativa única, en materia de **subvenciones** se dispone de un trámite genérico normalizado que permite la solicitud telemática -usado ya en 66 convocatorias de ayudas- y, en relación con las convocatorias de acceso al empleo público, es posible su inicio telemático en las **convocatorias de administración general** (1145 solicitudes se han cursado así en 2012) y, en el ámbito docente, en el 100% de convocatorias de maestros, profesores y catedráticos.

El **nuevo SIRCA-2** va a continuar esta línea de trabajo, en el periodo 2013-2015, culminando aquellas acciones pendientes del anterior plan. También está previsto, en materia de subvenciones, la elaboración de una normativa propia y, en materia de convenios de colaboración, el estudio y elaboración de una normativa horizontal.

- En materia de **administración electrónica** se va a continuar avanzando, en aplicación del **SIRCA-2 y la agenda digital**, con medidas que impulsen el desarrollo de servicios electrónicos, en sustitución de trámites convencionales, y se ampliarán los servicios disponibles en la PAI dando respuesta a propuestas recogidas en el informe de la CORA dirigidas a todas las administraciones. Por su parte, la ejecución del **SIRCA 2010-2012** nos permitió alcanzar la cifra de **737 servicios electrónicos activos disponibles** (un 61% del total de servicios registrados en el GUC: Gestor Único de Contenidos de la Generalitat).
- En materia de **atención a la ciudadanía**, y en lo relativo a la creación de un portal de acceso general de entrada a las AAPP, la Generalitat ya dispone, a través de la Guía Prop de su **sede electrónica**, de un único punto de acceso y un conjunto de buscadores que permiten, entre otras cosas, el acceso a todos los trámites y procedimientos de la Generalitat.
- En relación con la propuesta de **Acuerdo del Consejo de Ministros** para la aprobación de medidas de simplificación, recordar, que en esta misma línea, la Generalitat ha aprobado sucesivos **Acuerdos del Consell**¹⁰ con idéntica

10. Acuerdo de 23 de marzo de 2012, del Consell, por el que se aprueban acciones de simplificación y reducción de cargas administrativas, en el marco del plan SIRCA 2010-2012 publicado en el DOCV nº 6743 de 28 de marzo de 2012, Acuerdo de 25 de

finalidad, dando respuesta así al mandato recogido en la disposición final séptima del Decreto ley 2/2012, de 13 de enero, del Consell, de medidas urgentes de apoyo a la iniciativa empresarial y a los emprendedores, microempresas y pequeñas y medianas empresas (pyme) de la Comunitat Valenciana, que establece que “el Consell aprobará semestralmente un plan de simplificación que contemplará los procedimientos a simplificar y las unidades responsables de llevar a cabo el citado proceso de simplificación”.

- En relación con las medidas propuestas por la Subcomisión de gestión de servicios y medios comunes:
 - En materia de **centralización de actividades de gestión**, y en concreto en lo referente a **Informática y Administración electrónica**, hay que destacar que la Generalitat, en el curso de esta legislatura, ha centralizado la gestión de la práctica totalidad de sus recursos y servicios informáticos (todos menos Sanidad) en un único departamento, la **Dirección General de Tecnologías de la Información** de la Secretaría Autonómica de Administración Pública de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública.
- Finalmente y en relación con las medidas propuestas por la Subcomisión de administración institucional:
 - En lo referente a la reestructuración del sector público empresarial, que la CORA plantea en su informe potenciar, también ha sido objeto de desarrollo en nuestro ámbito a través de actuaciones propias en materia de ordenación del sector público empresarial y fundacional, ya iniciadas en 2011 con la creación de una Secretaría Autonómica con competencias específicas en ese campo, y con el impulso de sucesivas normas¹¹ que culminaron con la aprobación del Decreto Ley 7/2012, de 19 de octubre, del Consell, de medidas de reestructuración y racionalización del sector público empresarial y fundacional, convalidado por el pleno de Les Corts y tramitado como proyecto de ley que ya ha sido aprobada (Ley 1/2013, de 21 de mayo, de la Generalitat).

4. El Plan Estratégico de Mejora de la Administración y del Servicio Público (Plan MEJORA 2012-2015) de la AGE

Este plan atiende el marco estratégico europeo (Estrategia Europa 2020, Agenda Digital Europea, Plan de Acción Europeo sobre Administración Electrónica 2011-

enero de 2013, con idéntica denominación y finalidad, publicado en el DOCV nº 6860 de 7 de febrero de 2013 y Acuerdo de 22 de noviembre de 2013, por el que se aprueban nuevas acciones de simplificación, reducción de cargas administrativas e impulso de la administración electrónica, en el marco del Plan SIRCA-2, publicado en el DOCV nº 7160 de 26.11.2013.

11. Decreto ley 1/2011, de 30 de septiembre, del Consell, de Medidas Urgentes de Régimen Económico-financiero del Sector Público Empresarial y Fundacional que estableció las bases y se determinaron las directrices y estrategias de gestión para conseguir un sector público empresarial y fundacional de la Generalitat saneado, austero, eficaz, eficiente y orientado a las necesidades de la sociedad valenciana y al cumplimiento de los objetivos del Consell en sus distintos ámbitos de actuación; Ley 9/2011, de 26 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat que creó la Corporación Pública Empresarial Valenciana; Decreto 83/2012, de 1 de junio, del Consell, por el que se aprobó el Reglamento de la Corporación Pública Empresarial Valenciana y se desarrolló el Decreto ley 1/2011 antes citado; Ley 10/2011, de 27 de diciembre, de Presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2012 y Decreto ley 1/2012, de 5 de enero, del Consell, de medidas urgentes para la reducción del déficit en la Comunitat Valenciana, normas que incidieron en la reducción del gasto de los entes del sector público empresarial.

2015, Programa de Acción para la Reducción de las Cargas Administrativas en la Unión Europea y directrices de la política de Cohesión Europea 2014-2020) y tiene en cuenta la situación actual de España y los objetivos y reformas emprendidas por el Gobierno de la Nación junto a diversas iniciativas normativas (por ejemplo, la regulación sobre la reutilización de la información del sector público, el anteproyecto de Ley de Transparencia, acceso a la Información y Buen Gobierno o el plan de Reestructuración y Racionalización del Sector Público Empresarial y Fundacional). En base a todo ello promueve ese plan, impulsado y liderado por la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimiento e Impulso de la Administración Electrónica para el periodo 2012-2015, dirigido a lograr una administración pública “más económica, más productiva, más sostenible y más cohesionada”.

En ese marco, **el plan de la AGE** se configura como un instrumento dirigido a “implantar un modelo de administración más simple, colaborativo, flexible y abierto a todos”, destacando “el establecimiento de una política renovada de aprovechamiento de recursos, la eliminación de trabas burocráticas principalmente en normas, la evolución hacia servicios públicos más rentables y adaptados a la necesidades ciudadanas y la creación de alianzas interadministrativas basadas en criterios de colaboración y corresponsabilidad” y, todo ello, para contribuir a la necesaria recuperación económica que demanda la situación actual y nuestra sociedad.

Para ello **fija**, agrupados en **tres grandes ejes estratégicos** definidos en función de a quién se dirigen o cuál es la política de actuación a emprender (**Eje ciudadano - “Plan Simplific@”, eje AGE - “Plan Racionaliz@” y eje otras administraciones - “Plan Comp@rte”**), **10 grandes objetivos** a lograr en 2015:

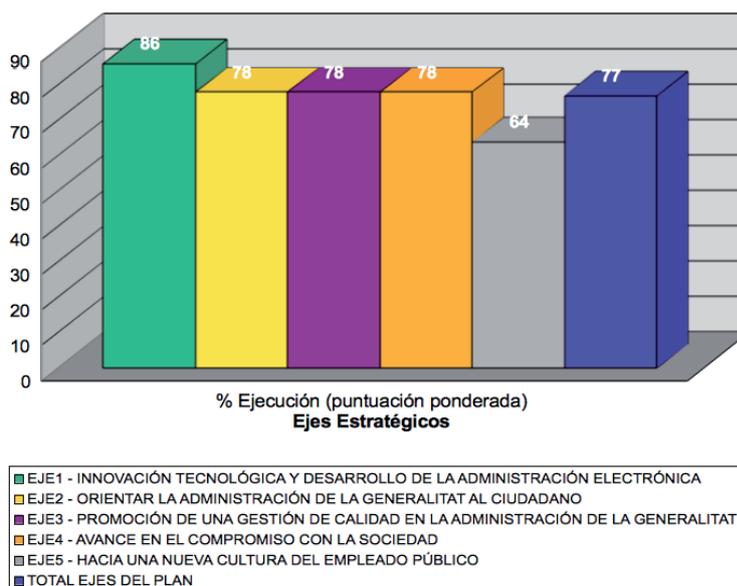
- 1). Modernizar la estructura organizativa de la AGE.
- 2). Reformar el procedimiento administrativo.
- 3). Racionalizar las infraestructuras TIC y servicios electrónicos de la AGE.
- 4). Promocionar el emprendimiento haciendo uso de medios electrónicos.
- 5). Avanzar hacia una administración sin papeles.
- 6). Reducir las cargas administrativas en los procedimientos y servicios públicos.
- 7). Mejorar la calidad y eficacia de las normas.
- 8). Potenciar el Gobierno abierto y la transparencia administrativa.
- 9). Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas.
- 10). Impulsar la reutilización de la información.

5. Evaluación final del “Plan de Innovación y Modernización de la Administración Pública Valenciana, Gobernanza 2013”. Conclusiones

Desde su aprobación hasta el día de hoy este plan ha tenido un importante desarrollo y se ha lanzado un importante número de proyectos y acciones, en los 5 ejes estratégicos en que se estructuraba, muchos de los cuales presentan en su último año de vigencia un alto grado de ejecución. En algunos casos se han culminado proyectos que, aunque tuvieron un inicio anterior, se quisieron reforzar, toda vez que debían tener un desarrollo y continuidad más allá de la vigencia del propio plan.

El nivel de ejecución global de este Plan alcanzó, en la evaluación realizada en 2013 y referida a diciembre de 2012, un **77%** (porcentaje ponderado), con un desglose por ejes que presentó el grado de avance recogido en el siguiente gráfico:

Gráfico nº 1 - NIVEL DE EJECUCIÓN DEL PLAN GOBERNANZA POR EJES ESTRATÉGICOS (Diciembre de 2012)



Examinados los proyectos desarrollados en el marco de este Plan puede concluirse que se han alcanzado importantes avances, entre los que destacamos los siguientes:

- La implantación de **Registros Telemáticos** en todas las Consellerias, así como en diferentes organismos o entidades públicas dependientes de la Generalitat, el desarrollo del Portal Web de la Generalitat (www.gva.es) que se ha convertido en un punto preferente y único de acceso electrónico a la oferta global de contenidos y servicios de la Generalitat o la creación de la **Sede Electrónica de la Generalitat** mediante el Decreto 165/2010, de 8 de octubre, del Consell.
- Un importante grado de avance (85% global) en sus dos años de ejecución del **Plan de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas (SIRCA, 2010-2012)**, habiéndose alcanzado, y superado, el objetivo general del plan concretado en reducir las cargas administrativas en un 30%, la **mejora del seguimiento y tramitación de la gestión de quejas y sugerencias** mediante el desarrollo de una aplicación tecnológica o al importante grado de **desarrollo de acciones formativas** (habiéndose ofrecido unas 1.000 plazas) dirigidas a los profesionales que tienen contacto directo con los ciudadanos.
- El establecimiento de los **instrumentos generales para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos** en los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat con la publicación del Decreto

62/2010, de 16 de abril, así como al desarrollo de una **nueva metodología de elaboración de Cartas de Servicio y de autoevaluación** o la puesta en marcha de la **Red de Calidad**.

- Las ayudas otorgadas para **fomentar la accesibilidad a la administración electrónica de personas con discapacidad sensorial**, la puesta en marcha del **Plan de Fomento del Conocimiento y Uso del Valenciano en la Administración de la Generalitat**, así como las medidas emprendidas por la Generalitat y que ponen de manifiesto un respeto y apuesta decidida de la administración pública con el medio ambiente y que se han plasmado fundamentalmente, en exigencias de compromisos por los adjudicatarios a la hora de contratar con la administración, el desarrollo de programas específicos de **formación medioambiental** o el **plan de medidas para el ahorro energético** que afectó a los edificios PROP I y II de Valencia, antesala del Plan de Ahorro y Eficiencia Energética de los Edificios Públicos de la Generalitat.
- La publicación de la **Ley 10/2010, de 9 de julio, de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana** y la potenciación de un instrumento tan importante como es el Instituto Valenciano de Administración Pública para garantizar la profesionalidad del personal empleado público. Además, la adecuada atención de este personal se vio reforzada con la elaboración y publicación tanto del **Plan Estratégico de Salud Laboral** como del **Plan de Igualdad entre mujeres y hombres** de la Administración de la Generalitat y su protocolo de actuación **ante el acoso sexual y acoso por razón de sexo** en el ámbito laboral de la Administración de la Generalitat.

En conjunto y como consecuencia de todo lo anterior se puede afirmar que el plan nos ha permitido disponer de una administración más innovadora al servicio de la ciudadanía, una administración más cercana y accesible, una administración que cuenta con importantes instrumentos para la mejora de sus servicios públicos y para avanzar en el camino hacia la excelencia, una administración más responsable y comprometida con la sociedad a la que sirve y una administración más profesional.

Al margen de ello, la situación de crisis económica ha influido de una forma importante en el despliegue de este plan y explica, en algunos casos¹², la imposibilidad temporal de alcanzar un mayor grado de ejecución de las actuaciones pendientes, lo que aconseja su inclusión o reformulación en el diseño de una nueva planificación estratégica.

Por ello y derivado de la evaluación realizada en el plan anterior, algunas **líneas de actuación que van a reforzarse y/o mantenerse, en esta nueva planificación**, son las dirigidas a lograr:

12. La promulgación del Real Decreto-Ley 8/2010, de 20 de mayo y el Decreto Ley 3/2010, de 4 de junio, del Consell, de medidas urgentes en materia de retribuciones en el ámbito del sector público valenciano, medidas reafirmadas con la publicación del Real Decreto Ley 20/2011, de 30 de diciembre, de medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público y del Decreto Ley 1/2012, de 5 de enero, del Consell, de medidas urgentes para la reducción del déficit en la Comunitat Valenciana, son ejemplos claros de medidas que han afectado a proyectos conectados con la nueva cultura del personal empleado público que se perseguía implantar.

- Continuar avanzando en el desarrollo e implantación de la administración electrónica, herramienta fundamental y clave en la reforma y modernización de nuestra administración, básica para mejorar el acceso y tratamiento de la información.
- Ahondar en una descentralización de servicios para hacerlos más accesibles a la ciudadanía y continuar mejorando la eficiencia de los procesos administrativos, desarrollando y dando continuidad a los planes de simplificación y reducción de cargas administrativas ya emprendidos.
- Lograr implantar y extender aquellos instrumentos de mejora de la calidad de los servicios públicos pendientes de desarrollo (sistemas de certificación de la calidad de los servicios públicos y desarrollo de instrumentos que mejoren el conocimiento de las necesidades y expectativas ciudadanas y su nivel de satisfacción con los servicios públicos).
- Facilitar el acceso a la administración potenciando la accesibilidad vía web, mejorar las vías de participación ciudadana y eliminar barreras de todo tipo (también las arquitectónicas).
- Desarrollar mecanismos de evaluación del desempeño y el reconocimiento profesional de las personas al servicio de la Generalitat y mejorar, en general, el entorno y las condiciones laborales.

6. Análisis DAFO

Finalmente, y con el detalle de participación antes señalado al inicio de este apartado II de Diagnóstico de situación, se han elaborado con la técnica DAFO distintos análisis que, junto con todo lo anterior, nos han servido de base para elaborar el **análisis DAFO agregado** que a continuación se presenta, en forma de esquema gráfico, y que resume los principales puntos fuertes de nuestra organización (expresados en forma de fortalezas y oportunidades) y los principales puntos débiles (expresados en forma de debilidades y amenazas) que debemos tener en cuenta y atender en esta nueva planificación estratégica.

PUNTOS FUERTES

FORTALEZAS

- Compromiso de los líderes con la mejora y calidad de los servicios públicos.
- Existencia de estructuras organizativas de apoyo a la calidad.
- Base normativa suficiente, reguladora de los productos para la mejora de la calidad de los servicios públicos y en apoyo de la simplificación y reducción de cargas.
- Personal cualificado, con talento, experiencia y profesionalidad (buen capital humano).
- Capacidad de adaptación y respuesta del personal empleado público a las exigencias del entorno.
- Clara orientación de servicios al ciudadano/a.
- Buena base tecnológica.
- Buen nivel de uso de las herramientas asociadas a las Tecnologías de la información y las Comunicaciones (TICs).
- Planes de formación del personal empleado público consolidados y buena oferta formativa.

OPORTUNIDADES

- Previsible renovación generacional futura de la propia administración.
- Avance y desarrollo de las Tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs).
- Directrices de la Comisión Europea y de la Administración General del Estado (normativas e inversoras) que impulsan y apoyan la innovación y modernización de la administración.
- Buen marco estratégico europeo y estatal.
- Mayor acceso y utilización de las nuevas tecnologías por parte de la ciudadanía.
- Situación de crisis que despierta e impulsa la creatividad.
- Mayor concienciación de ciudadanos/as, empresas y de la sociedad en general, por la sostenibilidad y eficiencia en la utilización de los recursos públicos.

PUNTOS DÉBILES

DEBILIDADES

- Excesivas cargas administrativas y legales.
- Falta de recursos económicos.
- Cultura burocrática excesiva y resistencias al cambio en muchos ámbitos de la administración.
- Insuficientes mecanismos de control y rendición de cuentas.
- Insuficiente participación ciudadana en la gestión de lo público.
- Modelo de organización individual, falta de trabajo en equipo y comunicación.
- Mala distribución del personal en estructuras excesivamente jerarquizadas.
- Desmotivación del personal e insuficiente desarrollo de la carrera profesional.
- Profesionalización directiva insuficiente.
- Alta rotación de los equipos directivos por cambios de gobierno (periodos electorales frecuentes).
- Silos tecnológicos en la organización.

AMENAZAS

- Mantenimiento de la crisis económica actual con tasas bajas de crecimiento, un gran desempleo y fuertes recortes presupuestarios en el sector público.
- Ajustes presupuestarios que pueden conllevar una reducción en la prestación de servicios.
- Insuficiencia financiación Autonómica.
- Cuestionamiento del modelo de Estado e inestabilidad del marco competencial actual del Estado y CCAA.
- Generalización de la percepción ciudadana de corrupción en el ámbito público.
- Falta de credibilidad en la actuación de los poderes públicos y desconfianza en sus instituciones.
- Mala imagen del personal empleado público.
- Envejecimiento acelerado de la población y mayores demandas sociales en el futuro.

3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

A partir del anterior diagnóstico de situación, la nueva ESTRATEGIA propuesta para la Administración de la Generalitat, con un **horizonte temporal** que abarcará el periodo 2014-2016, establece tres grandes **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**:

1. Adaptar nuestra administración a las demandas y necesidades de la sociedad y a los retos de austeridad y eficiencia que el actual escenario económico nos impone: *Una administración sostenible y austera.*
2. Promover una administración pública más racional, ágil y próxima al ciudadano que destaque por su ética, transparencia y eficacia: *Una administración transparente y cercana.*
3. Consolidar la cultura corporativa de excelencia definida para la Generalitat y avanzar en la modernización y mejora continua de la calidad de los servicios públicos que se prestan: *Una administración de Calidad.*

Para alcanzar estos objetivos, se definen dos grandes **EJES O LÍNEAS ESTRATÉGICAS** que sintetizan y concretan las **prioridades** del Consell de la Generalitat para lograr **transformar y mejorar nuestra administración**:

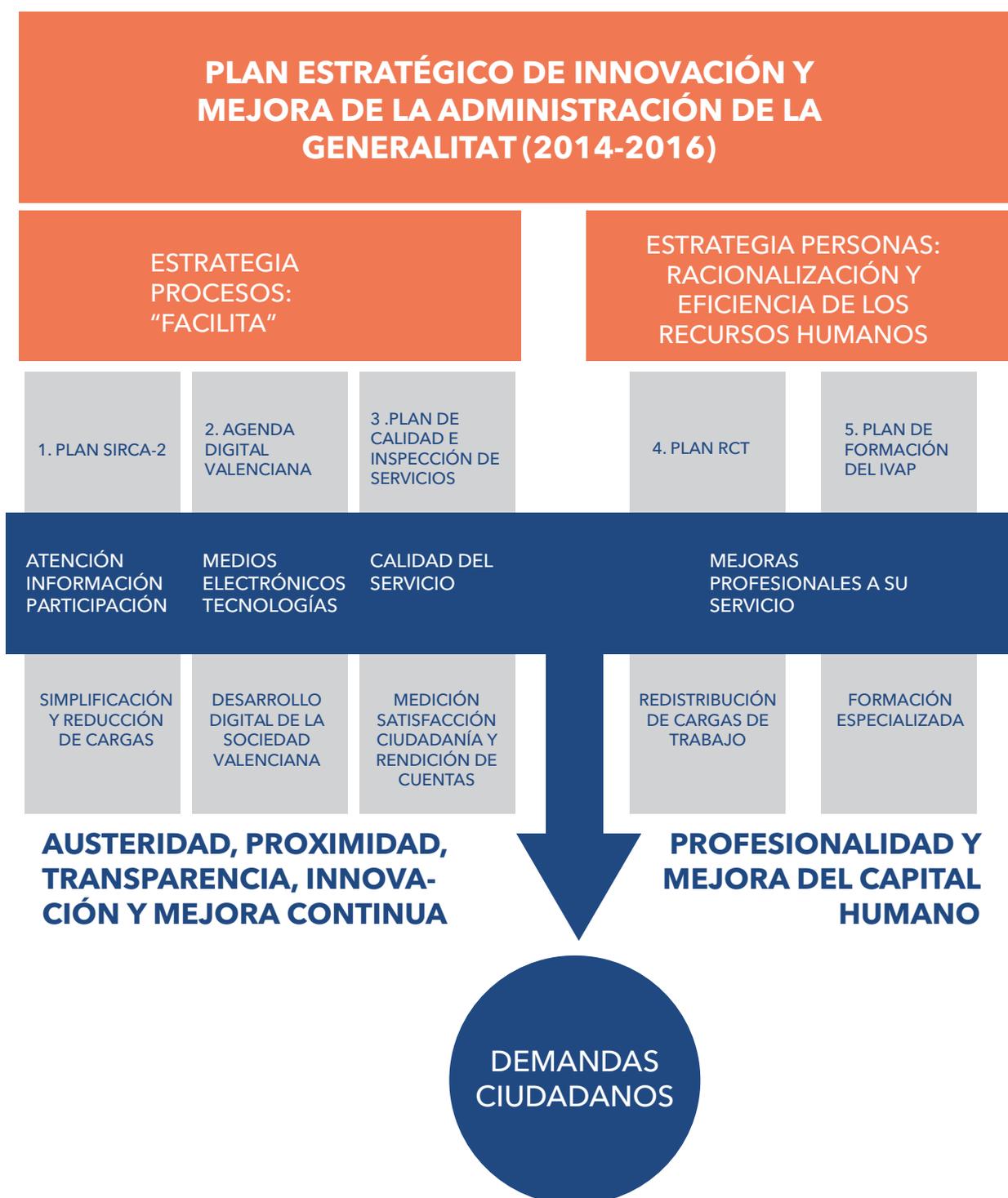
- Un primer eje, más centrado en los **PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN**, que trata de poner la Generalitat al servicio de la ciudadanía priorizando, en un entorno de austeridad, aquellas acciones que nos permitan adaptarnos mejor a las demandas actuales de nuestra Sociedad. La Generalitat trata así, a través del denominado eje estratégico "FACILITA", de facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos a través de una administración que centra sus esfuerzos en la innovación, modernización y mejora continua de sus procesos, también para lograr mayor austeridad, eficiencia y ahorro, y ello en un contexto donde la participación social, la transparencia y la rendición de cuentas ante la ciudadanía, adquiere una mayor exigencia y protagonismo.
- El segundo eje, focalizado en **LAS PERSONAS**, se dirige a lograr, en el ámbito de los recursos humanos, una administración sostenible y austera, respondiendo así a la actual coyuntura económica que nos impone un marco presupuestario restrictivo que nos obliga a perseguir, con ahínco, la máxima eficiencia en la utilización de los recursos públicos. Esta finalidad se plasma y concreta en la segunda estrategia que, denominada "RACIONALIZACIÓN Y EFICIENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS", centra sus esfuerzos en quienes son su principal activo, las personas que prestan servicios en la Generalitat. Garantizar una adecuada distribución y utilización de los mismos y lograr una mayor profesionalización, a través de mejorar su formación, son los dos enfoques que se priorizan en esta segunda estrategia a seguir.

Estos dos grandes ejes estratégicos, que marcan el camino a seguir para alcanzar los anteriores objetivos del Plan, se despliegan a su vez a través de **5 GRANDES PLANES DE ACTUACIÓN** (los tres primeros en desarrollo de la primera de las estrategias señaladas y el cuarto y quinto, para la segunda), que tienen una entidad propia y cuyo enfoque se resume así:

- Avanzar en la simplificación de normas y procedimientos y en la reducción de cargas administrativas, mejorando la atención a ciudadanos y empresas y potenciando, al máximo, las alianzas y las relaciones de cooperación interadministrativa en un marco de colaboración y corresponsabilidad (**Plan SIRCA-2: Plan de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas**).
- Impulsar la innovación tecnológica, potenciar la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación y el desarrollo de la administración electrónica (**Agenda Digital Valenciana**).
- Promover una gestión de calidad e implantar una cultura de la evaluación y control del rendimiento: compromiso con la calidad y rendición de cuentas (**Plan de Calidad e Inspección de Servicios**).
- Lograr la máxima profesionalidad del personal empleado público, a través de la mejora de su formación (**Plan de formación del IVAP: Estrategia 2014-2016**).
- Racionalizar y optimizar los recursos humanos mediante acciones que adapten la distribución de las cargas de trabajo a las necesidades reales de la organización (**Plan RCT: Plan de Redistribución de Cargas de Trabajo**).

El siguiente esquema gráfico trata de ofrecer, de una forma visual y sintética, el contenido fundamental de este Plan Estratégico.

ESTRATEGIA DE INNOVACIÓN Y MEJORA DE LA GENERALITAT: ESQUEMA GRÁFICO



4. DESPLIEGUE DE LA ESTRATEGIA: PLANES DE ACTUACIÓN, INDICADORES Y METAS E INVERSIÓN PREVISTA

A. EJE ESTRATÉGICO PROCESOS

Este eje estratégico, como ya se ha comentado en el apartado anterior de objetivos estratégicos, concentra sus esfuerzos en procesos clave de la organización y trata de priorizar, en un entorno de crisis económica y de austeridad, aquellas acciones que nos permitan adaptarnos mejor a las demandas actuales de nuestra sociedad. Este eje, que denominamos "FACILITA" trata, como su propio nombre indica, de facilitar al ciudadano el ejercicio de sus derechos a través de una administración que persigue avanzar en austeridad, eficiencia y ahorro a través de la innovación, modernización y mejora continua de sus procesos.

Bajo el paraguas de este enfoque, representado en este esquema gráfico, se incluyen tres planes específicos cuya descripción se aborda a continuación.



A.1. PLAN DE SIMPLIFICACIÓN Y REDUCCIÓN DE CARGAS ADMINISTRATIVAS: SIRCA 2 (2013-2015)

La simplificación y reducción de cargas administrativas ha tenido importantes efectos positivos en nuestra administración, como motor y pilar básico de la modernización, centrada en la simplificación y reducción de cargas administrativas a empresas y ciudadanos.

De la evaluación del anterior plan (el SIRCA 2010-2012), se ha evidenciado la necesidad de continuar con este tipo de acciones, puesto que la simplificación debe constituir un proceso permanente de revisión y mejora de la calidad de los servicios, sin que pueda entenderse como una actuación limitada únicamente a un periodo de tiempo. Por ello, tal y como se ha adelantado en el apartado II. "Diagnóstico de la situación", del presente plan, se ha elaborado un nuevo Plan SIRCA-2 que propone nuevas actuaciones a realizar en el periodo 2013-2015, y que queda integrado en el eje estratégico de procesos. Su aprobación anticipada, en 2013, se justifica para dar continuidad a esta importante línea de trabajo y toda vez que el primer plan SIRCA finalizó su vigencia en 2012.

Así, el nuevo plan SIRCA-2 fue aprobado por el Consell mediante Acuerdo de 10 de mayo de 2013 (DOCV nº 7031 de 24 de mayo de 2013) y su contenido íntegro puede consultarse tanto en el DOCV de su publicación como en la portal gva.es, contenido del que, a continuación, presentamos el siguiente resumen:

1. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y LÍNEAS/PROYECTOS DE ACTUACIÓN

El **objetivo estratégico principal** que se desea obtener con el nuevo plan, en consonancia con el anterior, consiste fundamentalmente en reducir y/o suprimir las cargas administrativas que la Generalitat impone a ciudadanos y empresas, bien por estar establecido así en una norma, bien por las correspondientes exigencias de información sobre su actividad.

Este objetivo general, se alinea con **nueve objetivos específicos**, que son continuación de los que se fijaron en el primer plan. Para la consecución de estos objetivos, el Plan se estructura en las siguientes **cinco líneas de actuación**:

1. Actuaciones en el ámbito Normativo
2. Actuaciones dirigidas a la Simplificación de Procedimientos Administrativos.
3. Actuaciones dirigidas al Impulso de la Administración Electrónica.
4. Actuaciones dirigidas a mejorar la Atención a la Ciudadanía.
5. Implantación y Desarrollo del Sistema de Información del Mercado Interior Europeo (IMI) y la Ventanilla Única de la Directiva de Servicios (EUGO).

1.1 Actuaciones en el ámbito normativo

En esta línea, teniendo en cuenta la experiencia adquirida en el anterior plan SIRCA, se incluye una nueva perspectiva de mejora de la calidad normativa, con el fin de evitar toda regulación innecesaria y simplificar aquella que resulte excesivamente compleja. Esta línea de actuación se articula en torno a 2 vertientes:

- **Revisión de la normativa consolidada.** Se procederá a la revisión de las 135 leyes autonómicas vigentes, y de sus normas de desarrollo, para simplificar y reducir la normativa que afecte tanto a la ciudadanía, como a las empresas, comenzando por aquellas que presenten un mayor potencial de simplificación y posibiliten una mayor reducción de cargas para las empresas y los ciudadanos, sin por ello poner en riesgo la garantía y seguridad jurídica que las leyes proporcionan.
- **Elaboración de nuevos proyectos normativos.** Antes de la aprobación de cualquier norma se tendrán en cuenta los criterios de simplificación y mejora de la calidad normativa que se determinen, para lo cual se diseñará un protocolo de revisión normativa, incluyendo aspectos de mejora de la calidad normativa, cuya finalidad será establecer una política de simplificación del entorno regulatorio.

Para que las actuaciones previstas sean efectivas, se impulsarán y coordinarán por la **Abogacía de la Generalitat**, a quien compete el control sobre la forma, la estructura y procedimiento de elaboración de los proyectos normativos de la Generalitat.

1.2. Actuaciones dirigidas a la Simplificación de Procedimientos Administrativos

Como ya se ha comentado en otro apartado, esta línea de actuación fue la de mayor desarrollo en el anterior plan SIRCA, por tanto, en este nuevo periodo, esta línea tendrá menor incidencia, aunque sin perder de vista que el análisis de los procesos, incluyendo sus procedimientos y trámites, se ha demostrado como el método más eficaz, a la hora de abordar la reducción de cargas administrativas.

Así pues, se continuará con la simplificación y homogeneización de **procedimientos comunes** o fases y trámites presentes en la mayor parte de los procedimientos administrativos. Se estudiarán aquellas materias de mayor repercusión en empresas y ciudadanos que presenten actuaciones de carácter uniforme que puedan ser susceptibles de establecer procedimientos comunes o de estandarizar la actuación administrativa de forma homogénea, aún manteniendo sus propias peculiaridades.

Además, se atenderá la simplificación de **procedimientos específicos** de cada Conselleria, para lo cual se publicará y difundirá la **Metodología de Simplificación**, propia de la Generalitat que posibilitará continuar con el análisis de nuevos procedimientos para su simplificación y reducción de cargas. Para ello se partirá del listado de procedimientos que no se simplificaron en el anterior plan SIRCA 2010-2012 y teniendo en cuenta su volumen y complejidad, anualmente, se determinarán los procedimientos para ser abordados por cada departamento. En este nuevo plan, se va a prestar una especial atención a los impuestos y tasas gestionados por la administración tributaria de la Generalitat.

1.3 Actuaciones dirigidas al Impulso de la Administración Electrónica

En esta línea se incluyen 2 áreas de actuación prioritarias:

- Una de **impulso de los servicios electrónicos**, con la que se pretende potenciar una cultura de la administración electrónica: establecer el inicio telemático en la tramitación de todos los procedimientos administrativos, su consulta posterior, seleccionar aquellos en los que sea posible extender su gestión electrónica de forma completa y exclusiva, eliminando así la tramitación en papel, y generalizar el uso de actuaciones administrativas automatizadas. Todo ello facilitará que los ciudadanos puedan relacionarse con la administración de forma electrónica.
- La segunda, en el ámbito de la **interoperabilidad y cooperación inter-administrativa**, ampliando los servicios disponibles en la Plataforma Autónoma de Intermediación de la Generalitat, con el fin de incrementar el intercambio de información entre departamentos del Consell y de otras administraciones. Con ello, se agilizará la consulta de documentación que ya obre en poder de cualquier departamento de la administración, sin que sea necesario volver a a requerirla a los interesados.

Las actuaciones previstas en esta línea de actuación se impulsarán y coordinarán por la **Dirección General de Tecnologías de la Información**, a quien corresponde, entre otras, las funciones de planificación, coordinación, autorización y control de las tecnologías de la información, las comunicaciones corporativas, el desarrollo de la sociedad digital y la administración electrónica de la Generalitat.

1.4 Actuaciones dirigidas a mejorar la Atención a la Ciudadanía

Esta línea incluye el diseño de un nuevo modelo de atención al ciudadano, de modo que, tras adaptarse a la situación actual, siga manteniendo las mismas características de eficiencia y de satisfacción de los usuarios. Para ello se estudiarán acciones que permitan derivar parte de la demanda desde canales de mayor coste, a canales de menor coste.

Asimismo, este proyecto incluye la **reordenación de los registros de entrada y salida de la Generalitat**, con el fin de facilitar al ciudadano la presentación y recepción de escritos de forma más ágil y mejorar la gestión interna, con el consiguiente ahorro de costes. A largo plazo se pretende hacer posible el intercambio electrónico entre registros, lo que supondrá una reducción de cargas importante, evitando desplazamientos innecesarios.

1.5 Implantación y Desarrollo del Sistema de Información del Mercado Interior Europeo (IMI) y la Ventanilla Única de la Directiva de Servicios (EUGO)

El Sistema de Información del Mercado Interior Europeo (IMI), cuya implantación y desarrollo debe continuar y potenciarse, es una herramienta que la Comisión Europea pone a disposición de las administraciones públicas de los Estados miembros (no es accesible a los ciudadanos/as ni a las empresas), que se aplica al intercambio de información, y que va 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 la actualidad y en nuestro ámbito en aplicación de las directivas de servicios y de cualificaciones profesionales).

En cuanto a la **Ventanilla Única de la Directiva de Servicios (EUGO)**, se continuará con su desarrollo con el fin de proporcionar, a cualquier prestador de servicios de un estado miembro de la Unión Europea, la información necesaria para el acceso y ejercicio de las actividades de servicios, así como permitirle realizar el trámite de forma telemática y a distancia a través de la ventanilla ante la autoridad competente. Además de las líneas de actuación descritas, el plan incluye tres apartados más dedicados a los siguientes aspectos:

- Comunicación y difusión del plan.
- Evaluación y rendición de cuentas.
- Gobernanza: participación de agentes sociales.

Para conseguir un diseño eficaz del Plan, se han incluido acciones que posibiliten la implicación de los agentes sociales, económicos, ciudadanos, etc., que sean fruto de un clima de alianza y consenso entre la Administración y la sociedad, de forma que las medidas propuestas guarden una directa conexión con las expectativas y necesidades de aquellos sectores a quienes van dirigidas. Junto a ello, el Plan requiere de su máxima difusión externa hacia quienes son los principales y últimos destinatarios de las medidas que contiene: los ciudadanos y empresas, a los cuales también se les va a solicitar, a través de determinadas organizaciones, su apoyo y colaboración.

Además del seguimiento y evaluación habitual, se ha incluido una dimensión más, la rendición de cuentas (Accountability), un elemento esencial de la transparencia, responsabilidad y sensibilidad. Con ello se pretende ir más allá de la simple transmisión de información y establecer una relación de comunicación, así como asegurar además que las acciones puestas en marcha responden a las demandas de los ciudadanos y empresas.

El Plan cuenta con el impulso de las diferentes Subsecretarías a través de la *Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad de la Información en la Comunitat Valenciana (CITEC)*, así como de la Comisión Técnica de Modernización y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos, dependiente de la misma.

2. INDICADORES Y METAS A ALCANZAR E INVERSIÓN PREVISTA

En la tabla siguiente se recoge, de forma resumida y junto al objetivo estratégico fijado en este plan, los principales proyectos o acciones a desarrollar junto a los indicadores y metas a alcanzar. Todo ello servirá para efectuar un seguimiento anual de su ejecución y para la evaluación final del plan en su conjunto.

Al igual que en el plan anterior, las acciones contenidas en el plan SIRCA-2 no comportan un incremento de gasto y se prevé que se financien del siguiente modo:

aquellos proyectos que tengan carácter horizontal o afecten a varios departamentos, se realizarán con cargo a las partidas presupuestarias propias de la Secretaría Autónoma de Administración Pública, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, en 2014 con cargo a las aplicaciones presupuestarias 06.03.02.121.60 "Dirección General de Tecnologías de la Información" y 06.03.00.121.10 "Atención al ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios"; las actuaciones que sean propias del resto de Consellerias se asumirán con cargo a su propio presupuesto, sin requerir para ello financiación adicional.

PLAN SIRCA-2: OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, ACTUACIONES, INDICADORES Y METAS

OBJETIVOS	ACTUACIONES O PROYECTOS	INDICADORES	METAS
1. Reducir y/o suprimir las cargas administrativas que la Generalitat impone a ciudadanos y empresas	- Simplificación y mejora de la calidad normativa.	-% de normas revisadas y simplificadas del total del presupuesto. -% de normas que se elaboran cumpliendo los protocolos aprobados.	- Lograr que el 10% de leyes (135) y sus decretos de desarrollo se hayan revisado y simplificado al finalizar la vigencia del plan (2015). - Que todas las normas que se aprueben y publiquen durante la vigencia del plan apliquen los criterios de simplificación establecidos.
	- Avanzar en la simplificación y racionalización de procedimientos administrativos.	- % de procedimientos simplificados respecto al total propuesto.	-Revisar el 100% de los procedimientos propuestos por la CITEC al finalizar la vigencia del plan (2015).
	- Impulso de la Administración electrónica. ¹³	- % de procedimientos del GUC cuyo trámite de inicio se pueda realizar de forma electrónica. - % de utilización de los servicios de la Plataforma Automática Intermediación (PAI).	- Conseguir que al finalizar 2015 el 100% de los procedimientos del GUC, en su trámite de inicio, puedan realizarse de manera electrónica. - Conseguir que se utilicen el 100% de los servicios dados de alta en la PAI.
	- Implantar un nuevo modelo de atención al ciudadano.	- Diseño e implantación de un nuevo modelo de atención al ciudadano.	- Nuevo modelo implantado en 2015.
	- Reordenar los registros de entrada y salida de la Generalitat (registro único unificado).	- % de departamentos con el nuevo sistema de registro implantados.	- Sistema unificado de registro implantado en el 100% de departamentos en 2015.
	- Desarrollo del sistema de información del Mercado Interior Europeo (MIE).	- % de autoridades, competentes dadas de alta en el sistema sobre el total de autoridades potenciales.	- Lograr que el 100% de las autoridades competentes estén operativas en 2015.
	- Cuantificar la reducción de cargas administrativas obtenida en ejecución del plan.	- % de reducción de cargas (cuantificado con el <i>Standard cost model</i>)	- Conseguir que cuando acabe la vigencia del plan (2015) las cargas administrativas a ciudadanos y empresas se hayan reducido en un 10% adicional a la reducción obtenida en el Plan SIRCA (del 30%).

13. Los indicadores tecnológicos asociados a esta actuación se recogen en el apartado correspondiente de la Agenda Digital de la Comunitat Valenciana (ver tabla de objetivos, indicadores y metas).

A.2. AGENDA DIGITAL DE LA COMUNITAT VALENCIANA

1. ALCANCE Y ELABORACIÓN DE LA AGENDA

La Agenda Digital de la Comunitat Valenciana es la **estrategia del Consell para impulsar el desarrollo de la sociedad digital en la Comunitat Valenciana**. Su aprobación fue anunciada por el MH President, en el evento coorganizado con la Comisión Europea, Digital Agenda for Europe (DAE) Going Local en España, en Valencia el 13 de Diciembre de 2012. El objeto de la Agenda es aprovechar el potencial transformador de las TIC como palanca para favorecer el cambio hacia un **modelo económico sostenible** basado en la innovación y el conocimiento, y un **modelo social inclusivo** basado en una ciudadanía participativa y altamente capacitada.

Tanto el objeto de la Agenda como los objetivos estratégicos están **alineados** con la estrategia europea expresada en la iniciativa **Europa 2020** y en la **Agenda Digital para Europa**. Asimismo, están en sintonía con la **Agenda Digital para España** aprobada por el Consejo de Ministros en febrero de 2013. Consecuentemente, sus ejes estratégicos y sus líneas de acción reúnen la concordancia con las iniciativas europeas y estatales con las acciones específicas que requiere la realidad económica, social y administrativa en la Comunitat Valenciana.

La Agenda Digital orientará las actividades en materia de sociedad digital y TIC en la Comunitat los próximos **siete años (2014-2020)** y supondrá una inversión aproximada de **600 millones de euros**, cofinanciada con fondos europeos y distribuida entre los programas presupuestarios de las Consellerias que desarrollarán los planes y proyectos específicos.

La elaboración de una Agenda Digital es, además de una condicionalidad ex-ante establecida por la Comisión Europea para recibir financiación del **Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER)** para el próximo periodo de **programación 2014-2020**¹⁴, un ejercicio de planificación estratégica al que se insta desde las instituciones europeas con el fin de orientar la recepción de fondos dedicados a las TIC. Hay que tener en cuenta en este sentido, que las TIC constituyen uno de las cuatro objetivos prioritarios que establece la Comisión para recibir el 80% de los fondos FEDER en el próximo periodo plurianual.

En este contexto, la **elaboración de la Agenda** se ha abordado con una visión global, como una **estrategia de Gobierno** capaz de integrar las iniciativas en materia TIC de todas las Consellerias alrededor de un objetivo común. Para ello se ha constituido una **Comisión de Dirección Técnica de la Agenda Digital**, liderada por la DG Tecnologías de la Información y compuesta por los representantes de las Consellerias que ha estado trabajando, durante el primer semestre de 2013, para la elaboración conjunta del texto de la Agenda.

14. Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre disposiciones específicas relativas al Fondo Europeo de Desarrollo Regional y al objetivo de «inversión en crecimiento y empleo» y por el que se deroga el Reglamento (CE) nº 1080/2006; art. 4 y 5 "mejorar el acceso, el uso y la calidad de las TIC".

Esto ha dado lugar a un plan estratégico con tres ejes de actuación, **Eje 1. Ciudadanía Digital**, **Eje 2. Economía Digital** y **Eje 3. Administración Digital**, que incluyen las iniciativas en el ámbito de las TIC de todas las Consellerías.

El documento elaborado por la Comisión Técnica fue presentado por el conseller de Hacienda y Administración Pública en julio de 2013, con el objetivo de hacer partícipe a la ciudadanía y a los agentes sociales y económicos de la Comunitat. Para promover la participación se abrió un proceso de **consulta pública** on-line a través del portal www.agendadigital.gva.es en el que participaron un total de **84 organizaciones** que remitieron 130 aportaciones, entre propuestas de medidas y modificaciones. El 80% de los participantes provenían del sector TIC, aunque también se recibieron aportaciones de las universidades valencianas y del sector de la I+D+i, de otras administraciones públicas, y de diversas asociaciones.

Una vez estudiadas estas aportaciones, la Agenda Digital se aprobará por el Consell como hoja de ruta para impulsar la ciudadanía, la economía y la administración digital en la Comunitat Valenciana.

El **ámbito de aportación de la Agenda** a este plan estratégico marco se concreta en las actuaciones relativas a las TIC en materia de innovación y mejora de la Administración Pública Valencia, actuaciones incluidas en el **Eje 3. Administración Digital** de la Agenda Digital, cuya elaboración ha sido liderada por la Consellería de Hacienda y Administración Pública a través de la DG Tecnologías de la Información, en el marco de la Comisión Técnica multi-Consellería descrita anteriormente.

Por tanto podemos decir que, aunque con un ámbito temporal mayor, el contenido de este Eje constituye la **aportación en el ámbito de las TIC, al Plan Estratégico de Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat (2014-2016)**. En este sentido cabe señalar que el contenido que se detalla a continuación respecto a los objetivos estratégicos, las líneas de actuación, el calendario y la ejecución, corresponden a ese Eje 3 citado. No obstante, hay que advertir que en este escenario de previsión, y a los únicos efectos de este plan estratégico, no se consideran ni incluyen las acciones correspondientes a la Consellería de Sanidad o a la Agencia Valenciana de Turismo, departamento y organismo que tienen una estructura y presupuesto propios en esta materia y que sí se han considerado e incluido en la Agenda Digital Valenciana.

2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Los **objetivos estratégicos** de la Agenda Digital que corresponden al **Eje 3. Administración Digital** son los siguientes:

- Avanzar en la reducción de las cargas administrativas para ciudadanos y empresas mediante el desarrollo de la Administración Electrónica en los aspectos aun no completados, y promover los servicios públicos digitales.
- Mejorar la eficacia y la eficiencia de los servicios públicos, en especial la Sanidad y la Educación, a través del uso intensivo de las TIC.

- Lograr un uso más eficiente de los recursos TIC en la Administración, de manera que su utilización más racional permita a la vez ahorrar costes y mejorar la calidad de la gestión y del servicio a los ciudadanos.

3. LÍNEAS /PROYECTOS DE ACTUACIÓN

Para la consecución de estos objetivos, las líneas de actuación previstas en el Eje 3 son los siguientes (consultar texto completo de la Agenda Digital de la Comunitat Valenciana, disponible en www.agendadigital.gva.es):

3.1. *Servicios Públicos Digitales*

La dedicación de la Generalitat en materia de Administración Electrónica es de largo recorrido, pero la propia evolución de las necesidades y las tecnologías que las resuelven obligan a proseguir su evolución. El cumplimiento de la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos es prácticamente total en las Administraciones valencianas, pero sin duda resta por completar la cadena de valor de manera que se pueda hablar de procesos completamente electrónicos, "end to end", a partir de la plataforma ya existente.

3.2. *Administración sin papel*

El desarrollo de la Administración Electrónica, en general, ha sido mucho mayor en los aspectos relacionados con la relación de la Administración con los ciudadanos, o "Front Office" (Sede Electrónica, Registro, Notificaciones, Identidad digital, etc.) que en la tramitación interna o resolución de los expedientes. La tramitación electrónica es un concepto algo más extenso que la gestión electrónica de expedientes, sobre todo si está basada en documentos, ya que debe resolver la digitalización total de los documentos que entra en papel por Registro, la interfaz con éste, la notificación de la resolución de los expedientes y el paso a un Archivo Electrónico, que se debe poner en marcha.

La Generalitat de la Comunitat Valenciana tiene entre los objetivos de su Agenda Digital avanzar de la gestión electrónica de expedientes a la cadena completa de Tramitación Electrónica, tanto la correspondiente al interesado en la presentación de documentos, como la que corresponde a los gestores públicos para resolver los expedientes, todo ello basado en documentos y expedientes electrónicos según prescripciones del Esquema Nacional de Interoperabilidad.

3.3. *Cooperación interadministrativa e interoperabilidad*

Una vez asegurado el acceso electrónico para la presentación de documentos, el siguiente desafío en materia de Administración Electrónica es que el ciudadano no tenga que buscar y aportar documentación complementaria que está en poder de la Administración, solicitándola en unas ventanillas para llevar a otras. La forma de resolver esta vieja aspiración está recogida en el Esquema Nacional de Interoperabilidad español, de cumplimiento obligatorio y correlato del Esquema Europeo de Interoperabilidad.

3.4. *Gestión racional de recursos TIC*

El Consell de la Generalitat ha puesto en marcha un nuevo modelo centralizado para la gestión de los recursos y servicios TIC de la Generalitat. El objetivo fundamental de este cambio es impulsar la innovación tecnológica en la administración con un uso eficiente de recursos. El nuevo modelo centralizado permite eliminar gastos redundantes, aprovechar las sinergias entre los distintos departamentos, y obtener los ahorros propios de las economías de escala.

Este cambio de modelo también ha reunido por primera vez en un departamento, las competencias para impulsar el uso de las TIC dentro y fuera de la Administración, esto es, la innovación tecnológica en la Generalitat y el desarrollo de la sociedad digital en la Comunidad Valenciana. De esta manera se potencia el efecto dinamizador que tiene el proceso de innovación tecnológica en la administración, como motor de la incorporación de las TIC en la economía y en la sociedad valenciana.

3.5. *Impulso de la innovación tecnológica de la gestión pública*

Las TIC constituyen en la actualidad, una herramienta clave para mejorar la eficacia y la eficiencia de la administración pública y para ofrecer servicios públicos de calidad. Además permiten mejorar la productividad del personal empleado público, y proporcionan información veraz y actualizada para la toma de decisiones de los órganos directivos. Por eso este eje de actuación tiene como objetivo impulsar la incorporación de las TIC en todos los ámbitos de la gestión pública de la Generalitat.

En esta actuación se incluyen los proyectos de innovación tecnológica de carácter horizontal y sectorial, que responden a una problemática de alcance operativo concreto. La Administración de la Generalitat, tiene un enorme campo competencial, y aunque su nuevo modelo centralizado de TIC para la provisión de productos y servicios permite desplazar presupuesto y recursos desde las actuaciones departamentales a las transversales y unificadas, sigue existiendo un vasto campo de actuación especializada en los diferentes departamentos y que requieren soluciones específicas.

4. INDICADORES Y METAS A ALCANZAR E INVERSIÓN PREVISTA

Tal y como se ha señalado al principio, el calendario de la Agenda Digital, y en concreto el de su aportación al Plan Estratégico de Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat (Eje 3. Administración Digital), tiene un marco temporal de siete años, sincronizado con el Marco Financiero Plurianual de la Unión Europea 2014-2020, de manera que su desarrollo vaya en paralelo con el nuevo programa de Fondos Estructurales, una de las principales fuentes de financiación de este plan.

En cuanto a los **recursos económicos**, se ha estimado que el **Eje 3** supondrá una inversión de 209,30 millones de euros para los próximos 7 años, de los cuales se destinarán, **para el periodo de vigencia de este plan (2014-2016)**, 99,41 millones de euros, **66,70 millones** si excluimos las cuantías previstas por la Conselleria de Sanidad y de la Agencia Valenciana de Turismo, departamento y organismo que cuentan, respectivamente, con una estructura y presupuesto propio en materia de

tecnologías de la información.

La **distribución de las inversiones** de cada actuación en los ejercicios económicos se ha realizado a partir del análisis de un panel de expertos. Las inversiones necesarias para cada una de las actuaciones se han calculado tras analizar las medidas y proyectos constituyentes más probables, estimar sus costes individuales y agregarlos después.

No obstante, una vez arranque la ejecución de la Agenda, en cada proyecto y en cada ejercicio económico se deberá hacer las pertinentes correcciones presupuestarias debidas tanto a la necesidad de ajustar los cálculos de costes como a la evolución de la tecnología y de sus precios, y de la situación general de la economía. A continuación se detalla el **escenario presupuestario previsto**:

ESCENARIO PRESUPUESTARIO DE LA AGENDA DIGITAL PARA LA COMUNITAT VALENCIANA EJE 3. Administración Digital (2014-2016)* (en millones de euros)

	2014	2015	2016	2014-16
Línea 3.1. Servicios Públicos Digitales	0,50	2,40	3,80	6,70
Línea 3.2. Administración sin papel	0,40	3,10	3,90	7,40
Línea 3.3 Cooperación Interadministrativa e Interoperabilidad	0,70	0,90	0,30	1,90
Línea 3.4. Gestión racional de recursos TIC	11,30	9,10	6,20	26,60
Línea 3.5. Impulso innovación tecnológica de la gestión pública	3,30	6,90	13,90	24,10
TOTAL EJE 3. ADMINISTRACIÓN DIGITAL	16,20	22,40	28,10	66,70

* A los únicos efectos de este plan, se han excluido las cuantías previstas en la Agenda Digital Valenciana para la Conselleria de Sanidad y para la Agenda Valenciana de Turismo, que disponene de estructuras y presupuesto propio.

El detalle de gasto previsto recogido en la tabla anterior, subdividido en 5 líneas de actuación, está incluido en el presupuesto aprobado para 2014 en los programas 121.60 y 421.90, de la Dirección General de Tecnologías de la Información: aplicaciones presupuestarias 06.03.02.121.60 "Dirección General de Tecnologías de la Información" y 06.03.02.421.90.6 "Innovación Tecnológica Educativa".

Por último, a continuación, se detalla, en formato tabla, un resumen que alinea los objetivos estratégicos del Eje 3 de la Agenda Digital para este periodo 2014-2016, con los proyectos y/o líneas de actuación previstas, señalando los indicadores y metas a alcanzar, detalle este último que nos servirá, al igual que en los otros planes, para realizar un adecuado seguimiento y evaluación de su ejecución.

AGENDA DIGITAL - EJE 3: OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES Y METAS

OBJETIVOS	ACTUACIONES O PROYECTOS	INDICADORES	METAS
1. Avanzar en la reducción de las cargas administrativas para ciudadanos y empresas mediante el desarrollo de la Administración Electrónica y promover los servicios públicos digitales.	- Servicios Públicos Digitales	- % de desarrollo de la Plataforma de Administración electrónica corporativa.	- 100% de desarrollo e implantación de la Plataforma al finalizar la vigencia del plan (2016) - Revisar el 100% de los procedimientos propuestos por la CITEC al finalizar la vigencia del plan (2015).
	- Administración sin papel	- Desarrollo e implantación del Registro electrónico. - Desarrollo e implantación del gestor de documentos electrónicos. - Desarrollo e implantación del Gestor de expedientes. - Desarrollo e implantación del Archivo electrónico longevo.	- Registro electrónico operativo al finalizar la vigencia del plan (2016) - Gestor de documentos electrónicos capaz de soportar todo el ciclo de vida de los documentos administrativos hasta la fase de semiactivos, operativo al finalizar la vigencia del plan (2016) - Gestor de expedientes avanzado operativo al finalizar la vigencia del plan (2016) - Archivo electrónico longevo para expedientes, tras la finalización de sus fases activa y semiactiva, operativo al finalizar la vigencia del plan (2016).
	- Cooperación interadministrativa e interoperabilidad	- % de adecuación de los sistemas de información de la Generalitat a las Normas Técnicas del Esquema Nacional de Interoperabilidad.	- 100% de adecuación de los sistemas de información de la Generalitat al finalizar la vigencia del plan (2016)
2. Mejorar la eficacia y la eficiencia de los servicios públicos, a través del uso intensivo de las TIC.	- Impulso de la innovación tecnológica de la gestión pública	- % de desarrollo e implantación de un sistema corporativo de análisis de datos y soporte a la toma de decisiones. - % de desarrollo e implantación de un sistema de gestión integral de recursos humanos - % de desarrollo e implantación de un sistema de gestión integral de los centros educativos - % de desarrollo e implantación de un sistema para la gestión electrónica de expedientes procesales - % de actualización tecnológica de los sistemas de información sectoriales	- Sistema corporativo operativo al finalizar la vigencia del plan (2016). - Alcanzar un 50% de avance en la implantación del sistema al finalizar la vigencia del plan (2016). - Sistema corporativo operativo al finalizar la vigencia del plan (2016). - Alcanzar un 50% de avance en la implantación del sistema al finalizar la vigencia del plan (2016). - Alcanzar un 50% de avance en la actualización de estos sistemas al finalizar la vigencia del plan (2016).
3. Lograr un uso más eficiente de los recursos TIC en la Administración.	- Gestión racional de recursos TIC	- Reducción de presupuesto en TIC por gestión centralizada. - Ahorro acumulado por reducción de gasto en licencias de software privativo. - % de reducción del gasto en comunicaciones (telefonía fija y móvil e internet)	- 30% de reducción de presupuesto en TIC respecto al inicio de la centralización, al finalizar la vigencia del plan (2016). - 30 Mil. de € de ahorro acumulado, por reducción de gasto en licencias de software privativo, al finalizar la vigencia del plan (2016). - 20% de reducción del gasto en comunicaciones al finalizar la vigencia del plan (2016).

A.3. PLAN DE CALIDAD E INSPECCIÓN DE SERVICIOS 2014-2016

La Generalitat viene manteniendo una profunda y prolongada apuesta por la mejora de sus instituciones y sistemas de gestión, puesto que, como expresamente señala el artículo 3.2 del 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, su **misión** es "atender activamente a los ciudadanos de la Comunitat Valenciana con un compromiso de mejora continua y modernización de los servicios que presta, facilitando así el ejercicio de los derechos y obligaciones que las Leyes les reconocen y los que se deriven de los acuerdos del Consell".

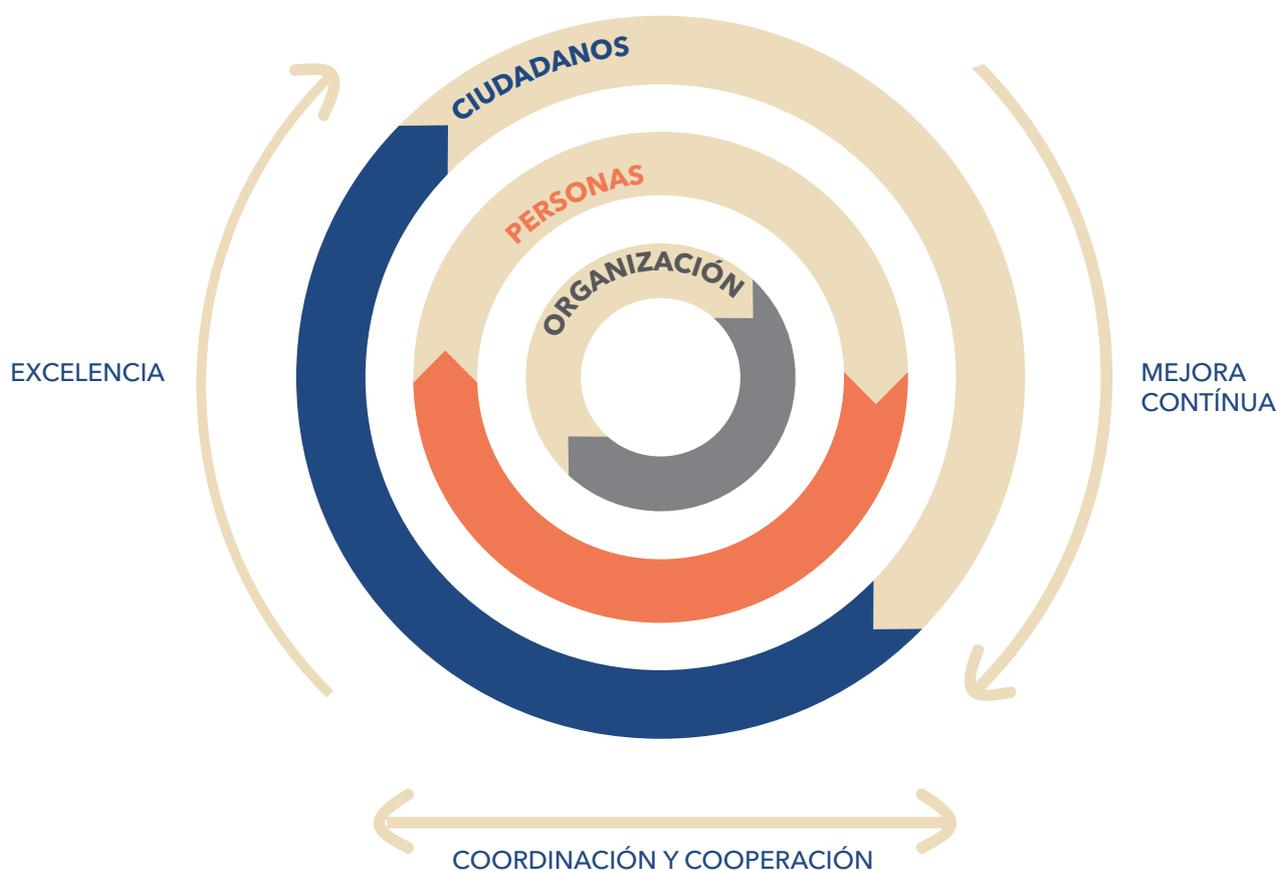
Con el objetivo de implantar esta cultura corporativa, durante todos estos años atrás se ha llevado a cabo un esfuerzo muy significativo, tanto en infraestructuras tecnológicas para la incorporación efectiva de la sociedad de la información y la relación electrónica con la ciudadanía como en la articulación de medidas de simplificación administrativa, acciones de mejora de procesos y compromisos de calidad, sin descuidar la permanente formación del personal empleado público para lograr su implicación activa en la prestación de servicios de calidad.

Sin embargo, cada vez más, las iniciativas de transformación provienen de ámbitos ciudadanos y la Administración ha de saber escuchar qué servicios demanda la ciudadanía y no contentarse sólo con preguntarles qué piensan de los que diseña para ellos. Es preciso, por tanto, abordar iniciativas de apertura de la Administración de forma que el propio proceso de avance se vea beneficiado con las propuestas de los ciudadanos y que se favorezca al máximo su implicación y participación. Para ello resulta fundamental la exposición pública de lo realizado y la comunicación de los resultados de los programas públicos. En definitiva, es preciso dar un paso más hacia la rendición de cuentas y la transparencia.

De esta forma, el **Plan de Calidad e Inspección**, dentro de la estrategia a que nos estamos refiriendo, intenta dar respuesta a estas dos exigencias. De un lado, se establece la continuidad en las líneas de actuación que conforman la cultura de la excelencia en la prestación de los servicios públicos; de otro, aprovechando esta trayectoria de calidad, el Plan pretende impulsar mecanismos para la cercanía, transparencia y la rendición de cuentas, favoreciendo la visibilidad de datos de la gestión pública, exponiendo públicamente los estándares de calidad comprometidos y los índices de satisfacción percibida, fomentando la implicación de la ciudadanía en la formulación de propuestas y sugerencias, de forma que el diseño de los servicios aproveche el entusiasmo y creatividad de quienes participen y responda en mayor medida a las demandas de sus destinatarios finales, y, finalmente, poniendo al servicio de la sociedad las plataformas de información y comunicación electrónicas para el ejercicio de sus derechos frente a la Administración.

Todo ello con el objetivo de contribuir a garantizar el derecho de los ciudadanos a recibir unos servicios públicos de calidad y a participar en los asuntos públicos (artículo 9. 2 y 4, del Estatuto de Autonomía).

A tal fin, las líneas de actuación del Plan se articulan en torno a tres Ejes (Ciudadanos, Personas y Organización):



1. PROYECTOS Y LÍNEAS DE ACTUACIÓN

En relación con estos tres ejes, el Plan desarrolla los siguientes proyectos y/o líneas de actuación:

1.1. Cartas de Servicios

Las Cartas de Servicios, como instrumentos de mejora, son documentos que tienen por objeto informar al ciudadano o usuario del servicio y a la sociedad en general sobre los servicios que oferta la Generalitat Valenciana, las condiciones en que se prestan, los derechos de los usuarios en relación con estos servicios y los compromisos de calidad que se ofrecen en relación con su prestación.

Desde la publicación de las primeras Cartas de Servicios de la Generalitat Valenciana, la Administración ha estado expuesta a cambios sustanciales, ligados al desarrollo de las nuevas tecnologías para la prestación de servicios así como para facilitar la relación del ciudadano con la Administración.

La determinación del objetivo operativo de este proyecto se concreta en revisar y actualizar las cartas de servicio publicadas y vigentes, para que la información que se ofrece a la ciudadanía, acerca del cumplimiento de los compromisos adquiridos, sea real y coherente. Igualmente, se continuará con el impulso de extender nuevas cartas de servicio, atendiendo las demandas de las unidades que, con la madurez organizativa requerida, establezcan unos compromisos de servicio.

1.2. Quejas y Sugerencias/Buzón

Este nuevo plan quiere poner el acento en el proceso de análisis, prestando una mayor atención en determinar las disfunciones más relevantes y subsanar las causas que motivan las quejas de los ciudadanos, impulsando las acciones de mejora necesarias, derivadas del análisis de las quejas, lo que exige necesariamente una mayor comunicación con las Subsecretarías. Para facilitar este cometido, en el marco de Plan de simplificación y reducción de cargas, SIRCA-2, se revisará el procedimiento establecido en la norma, con el fin de que sea más efectivo, y se estudiará la posibilidad de incluir nuevos canales de presentación, como el teléfono de atención ciudadana 012.

1.3. Encuestas de Satisfacción

Además de tener en cuenta las necesidades y expectativas de los ciudadanos, es importante conocer su grado de satisfacción y la calidad de los servicios que se le prestan, como una vía de determinar las mejoras necesarias.

Para saber si estamos proporcionando un “servicio de calidad” es imprescindible evaluar la satisfacción de los usuarios y medir el grado de adecuación a sus expectativas.

La determinación del objetivo operativo de este proyecto se concreta en que, al menos de forma bienal, se realizará una encuesta de satisfacción con los servicios públicos dirigida a los usuarios de los mismos. Para ello, se utilizarán las técnicas más adecuadas con el fin de determinar las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

1.4. Pantalla Ciudadana

La actuación de la Administración de la Generalitat debe prestar una especial atención a la comunicación y rendición de cuentas ante los ciudadanos y sociedad en general, lo que ya se realiza, en parte, a través de diversos mecanismos.

Al mismo tiempo, es necesario disponer de una amplia información, actualizada y precisa, acerca de la percepción que los ciudadanos tienen de los servicios públicos que reciben, y de sus necesidades y expectativas en relación con ellos, con la finalidad de proponer iniciativas generales de mejora a la propia organización y facilitar a los ciudadanos una información, actualizada y periódica, de la calidad de los servicios públicos prestados por la Generalitat.

Disponer de esa información, procedente de diferentes fuentes, analizarla y extraer conclusiones contribuye a hacer más transparente la actuación pública a la vez que

aporta una información relevante a quienes tienen que adoptar decisiones en esta materia. Una de las formas más idóneas de llevar a cabo estos cometidos es a través de la puesta en marcha de un acceso Web, que permita observar los cambios que se vayan produciendo, mediante la recopilación y análisis de información suficiente para proporcionar una visión integral de la calidad de los servicios públicos que presta la Generalitat y que, al mismo tiempo, permita el acceso a toda la información, como un mecanismo de rendición de cuentas.

Este proyecto enlaza con el del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos, (creado en 2010, pero sin desarrollar) y se encargará de cumplir la misión que se encomendó a éste.

1.5. 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 e incertidumbre.

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 continua. Con el Plan se dará un impulso a dicha Red.

1.6. Comunicación y Formación

Para que todas las personas que integran la administración de la Generalitat puedan participar de forma activa, es necesario incidir en el cambio de cultura de la organización. Una nueva cultura orientada a satisfacer, sobre todo, las necesidades y expectativas de la ciudadanía y a reforzar el sentimiento de formar parte de una organización que persigue como meta la mejora de la calidad de sus servicios. Por ello, la comunicación fluida y la formación son las dos herramientas que pueden hacer posible el cambio de cultura administrativa que demandan los ciudadanos.

Este proyecto apoyará el avance en estos importantes aspectos.

1.7. Actuación Inspectora

Conjuntamente con la actuación de control que la Inspección de Servicios viene desplegando tradicionalmente, centrada en la comprobación de que el funcionamiento de la Administración Valenciana se desenvuelve dentro de los parámetros de legalidad exigibles, también lleva a cabo diferentes iniciativas de actuación. Estas iniciativas, desde perspectivas distintas, tratan de estudiar o analizar diferentes aspectos de la realidad administrativa, con el propósito de evaluar el funcionamiento de unidades, programas y servicios, desde la óptica de su eficacia, eficiencia, operatividad, etc., tratando siempre de poder contribuir a la mejora de los procedimientos de trabajo, la distribución óptima de los recursos o cualquier otro aspecto relevante de la organización.

Con este proyecto se garantizará la atención a todas las actuaciones que se establezcan para cada anualidad en el plan de inspección, así como aquellas otras que con carácter extraordinario se pudieran proponer.

En concreto, y con independencia de otros cometidos que se incluyan anualmente en el plan de actuación, se coordinará el Plan de Control del Absentismo del personal al servicio de la Generalitat y se realizará el seguimiento y evaluación de otros planes.

1.8. Evaluaciones de Calidad

La evaluación de calidad de los servicios públicos es algo casi consustancial a las nuevas formas de gestión pública. Todas las buenas prácticas de gestión que se desee implantar en una organización han de partir necesariamente de la misma premisa: no se puede mejorar lo que no se conoce y no se puede conocer lo que no se mide y evalúa.

La Generalitat dispone de una metodología propia de autoevaluación que permite a las organizaciones detectar, a través de un análisis ágil de la gestión de sus agentes y resultados, sus principales fortalezas (para potenciarlas) y debilidades (para corregirlas) contribuyendo así a mejorar la calidad de su gestión. Al mismo tiempo, constituye el instrumento básico para la implantación del sistema de acreditación/certificación de la calidad que se pretende poner en marcha.

La determinación del objetivo operativo de este proyecto se concreta en que, al final del plan, todos los departamentos de la Generalitat habrán realizado una evaluación piloto y posteriormente, habrán impulsado, la autoevaluación de aquellas unidades que reúnan la madurez suficiente para llevarla a cabo.

1.9. Acreditaciones, Premios y Reconocimientos

Reconocer y acreditar que la gestión de una unidad administrativa se ajusta a los requisitos de calidad que demanda la ciudadanía, es a la vez un instrumento de motivación, puesto que el reconocimiento anima a las personas no sólo a continuar con la labor desarrollada, sino también a superarse y seguir progresando en la mejora de los servicios, pero además pone de manifiesto que un departamento ha alcanzado un nivel de calidad que le distingue del resto y por ello se le reconoce expresamente mediante un documento específico. Al mismo tiempo, aumentan la confianza de la ciudadanía en los servicios públicos, puesto que dejan constancia de un nivel de calidad determinado.

El 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, contempla dos sistemas de reconocimiento público del nivel de calidad alcanzado en la gestión desarrollada por parte de unidades u órganos de nuestra Administración: las certificaciones de calidad y los premios a la Excelencia, así como mecanismos de recompensa y reconocimiento al esfuerzo personal de las personas.

1.10. Mecanismos de Participación y Seguimiento en los Proyectos

Hacer efectiva la puesta en marcha de proyectos que redunden en la mejora de la calidad, requiere del compromiso de toda la organización. La mejora de la calidad de los servicios no puede ni debe ser una función exclusiva de una unidad específica, sino que debe contar con todas y cada una de las personas que la componen y con el impulso y apoyo necesario de los líderes o directivos de cada departamento.

La organización de la Generalitat cuenta con las Subsecretarías, que tienen encomendadas las funciones de llevar a cabo la inspección de todos los servicios de su ámbito y, al mismo tiempo, la de proponer las reformas que se encaminen a mejorar y perfeccionar los servicios de los distintos centros de la Conselleria, y preparar lo relativo a su organización y método de trabajo, atendiendo principalmente a sus costes y rendimientos.

Así pues, todos los proyectos que se deben poner en marcha en cada una de las Consellerias, contarán con la participación y apoyo de las Subsecretarías, a través de las unidades que coordinan las personas que forman parte de la Comisión Técnica para la Modernización y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos.

Igualmente, la Comisión interdepartamental CITEC constituye un punto de encuentro y participación de los distintos órganos centrales de la Generalitat con competencias en las materias relacionadas con la calidad de los servicios, y de las subsecretarías, órganos horizontales de apoyo y de dirección de personal de las Consellerias.

Por otra parte, la Generalitat ha creado, en julio de 2013, una Comisión Interdepartamental para la Reforma de las Administraciones Públicas, CIRA-GVA, que tiene atribuida entre otras funciones, la de asumir la planificación estratégica de las actuaciones en materia de Administración pública, por lo que también tendrá un papel destacado en el impulso de alguna de las actuaciones previstas en este plan.

1.11. Coordinación con Órganos de Inspección

La coordinación con las diferentes unidades que ejercen una función inspectora en determinados sectores, como son el sanitario, educativo y el de servicios sociales, permite armonizar las diferentes actuaciones y, al mismo tiempo, aprovechar las sinergias que pudieran surgir de posibles actuaciones conjuntas, entre ellas las relacionadas con la mejora de la calidad de los servicios.

Así pues, a través de las reuniones de coordinación que tendrán lugar al menos una vez al año, se establecerán acuerdos de colaboración que permitan compartir buenas prácticas y todo aquello que redunde en beneficio de todas las organizaciones.

1.12. Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos

La Red Interadministrativa de Calidad de los Servicios Públicos es un importante foro de cooperación, integrado por los órganos responsables de calidad y evaluación 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). Este

foro posibilita el intercambio de experiencias y compartir las mejores prácticas, y durante la vigencia del plan, se impulsará la conexión y relación con este foro.

2. INDICADORES Y METAS A ALCANZAR E INVERSIÓN PREVISTA

A continuación, en la siguiente tabla, se recogen para los objetivos estratégicos más importantes de este plan, un detalle resumido de los principales proyectos o acciones a desarrollar junto a los indicadores y metas a alcanzar, elementos estos últimos de utilidad para el seguimiento y evaluación del plan.

El despliegue y ejecución de la mayor parte de las acciones que conforman este plan serán asumidas, al igual que ocurre con el Plan SIRCA-2, con medios propios de la Generalitat: con cargo a las partidas presupuestarias de la Secretaría Autonómica de Administración Pública, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, en 2014 con cargo a las aplicaciones presupuestarias 06.03.02.121.60 "Dirección General de Tecnologías de la Información" (acciones 1.1, 1.2, 1.4 y 1.8), 06.03.00.121.10 "Atención al ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios" (acciones 1.3, 1.5, 1.7, 1.9, 1.10, 1.11 y 1.12) y 06.03.01.121.30 de la Dirección General de Recursos Humanos "Formación y estudios" (acción 1.6).

PLAN DE CALIDAD E INSPECCIÓN : OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, ACTUACIONES, INDICADORES Y METAS

OBJETIVOS	ACTUACIONES O PROYECTOS	INDICADORES	METAS
1. Escuchar la voz del ciudadano: Identificar sus necesidades y expectativas y medir periódicamente su nivel de satisfacción.	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la regulación y la atención a las quejas, reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos. - Realizar estudios de percepción ciudadana. - Comunicación y rendición de cuentas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nueva normativa publicada. - Porcentaje de quejas, reclamaciones y sugerencias tramitadas de forma electrónica sobre el total. - Número de estudios realizados. - Porcentaje de informes y/o estudios publicados del total de realizados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nuevo marco normativo aprobado y en vigor (en sustitución de los Decretos 165/2006 y 62/2010) en 2014. - Poner a disposición del ciudadano una aplicación corporativa que potencie la presentación electrónica de sus quejas, reclamaciones y sugerencias (25% de solicitudes realizadas a través de esta aplicación en 2016). - Realizar dos estudios durante la vigencia del plan. - Publicación en la Web de la GVA del 100% de los estudios e informes realizados en su año de elaboración. - 100% de adecuación de los sistemas de información de la Generalitat al finalizar la vigencia del plan (2016)
2. Promover la calidad y la excelencia en la gestión de los servicios públicos.	<ul style="list-style-type: none"> - Proyecto Cartas de Servicios: Revisión e implantación de Cartas de Servicios en la Generalitat. - Evaluar la calidad de los servicios públicos de la Generalitat. - Desarrollar un sistema de reconocimientos en la Generalitat (certificaciones de calidad y premios). - Impulsar la participación e implicación de las personas de la organización en la mejora continua de la calidad y en el desarrollo de sistemas de gestión de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de centros directivos (Direcciones Generales) con cartas de servicios aprobadas y publicadas. - Porcentaje de centros directivos (Direcciones Generales) con evaluaciones de calidad realizadas. - Normativa de desarrollo del sistema de certificaciones de calidad y premios publicada y en vigor. - Convocatoria de premios a la excelencia publicada y resuelta. - Porcentaje de participación departamental en el desarrollo de acciones o proyectos de mejora (impulsados a través de la Red de calidad y CITEC). 	<ul style="list-style-type: none"> - Lograr que el 35% de las direcciones generales de la Generalitat dispongan de, al menos, una carta de servicios al finalizar la vigencia del plan (en 2016). - Conseguir que el 20% de las direcciones generales de la Generalitat hayan realizado al menos una evaluación de calidad en su ámbito al finalizar la vigencia del plan (2016). - Sistema de certificación aprobado y operativo en 2015. - Primera convocatoria de premios a la excelencia resuelta (en 2016). - Alcanzar una participación del 100% de todos los departamentos de la Generalitat en actividades de mejora de la calidad de sus servicios (en el periodo 2014-2016).
3. Impulsar las competencias y funciones de inspección general de los servicios.	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión del marco regulatorio de la competencia de inspección general de servicios y ejecución de planes anuales de actuación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nueva normativa publicada. - Porcentaje de ejecución de los planes anuales en materia de inspección. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nuevo marco normativo aprobado y en vigor (en sustitución del Decreto 236/1997) en 2014. - Lograr un porcentaje de ejecución anual superior al 90%.

B. EJE ESTRATÉGICO PERSONAS

El segundo eje, como ya se ha señalado también en el apartado de objetivos estratégicos, dirige sus esfuerzos a lograr, en el ámbito de los **recursos humanos**, una administración más flexible, sostenible y austera, tratando así de alcanzar, en un entorno económico y presupuestario restrictivo, la máxima eficiencia en la gestión de unos recursos que constituyen su principal activo. Y ello a través de lograr una adecuada distribución y utilización de los mismos y de lograr una mejor formación y una mayor profesionalización del personal empleado público.

Este segundo enfoque, que se plasma en una estrategia de "RACIONALIZACIÓN Y EFICIENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS", se articula a través de dos planes más, el de formación del personal al servicio de la Generalitat y el de redistribución de cargas de trabajo, que describimos a continuación.



B.1. PLAN DE FORMACIÓN DEL PERSONAL. "ESTRATEGIA 2014-2016"

EL IVAP desde su creación en 1985, primero como organismo autónomo, y en la actualidad como Subdirección General de la Dirección General de Recursos Humanos, ha organizado cursos y actividades formativas de formación continua y de formación especializada relacionadas con la adquisición de competencias que el personal de la administración debía poseer para el desarrollo de las tareas encomendadas.

La formación se aborda así, no solo desde la perspectiva del propio interés del personal empleado público, sino que las acciones formativas están orientadas a la formación de mejores profesionales de la función pública, con el fin de cumplir los fines que tiene encomendados la Generalitat y en base a sus propias estrategias organizativas.

Para ello, es necesario previamente hacer un buen análisis de detección de necesidades formativas, tanto a nivel de los puestos de trabajo como a nivel de las personas que los ocupan.

a) Análisis de las necesidades formativas

Este análisis debe estar basado en un modelo de conocimiento para todas las personas, que asocie las acciones formativas necesarias para equilibrar las diferencias entre el perfil de conocimientos que el trabajador posee y el requerido en su puesto de trabajo.

Con este fin, el Consell ha elaborado un plan de redistribución de cargas de trabajo para el personal al servicio de la administración de la Generalitat. Este plan tiene como finalidad garantizar la optimización de los recursos humanos existentes mediante una adecuada distribución de los mismos. A través del análisis de las cargas de trabajo se pretende redistribuir el trabajo según las necesidades reales y evitar disfunciones (acumulación de cargas excesivas en el personal de determinados servicios, mientras que en otros no se está a pleno rendimiento).

En la reasignación de efectivos, derivada del Plan de redistribución de cargas, cobra especial relevancia la potenciación de la formación a través del IVAP, para adecuar, perfeccionar y complementar la formación de las empleadas y empleados públicos que cambien de puesto de trabajo.

Cada trabajador/a deberá contar con un **Plan Individual de Formación** (en adelante PIF) para que las personas obtengan las capacidades relacionadas con las nuevas tareas y responsabilidades asignadas.

Cada trabajador/a deberá realizar una autoevaluación sobre el perfil de conocimientos de su puesto de trabajo, que posteriormente deberá contrastar con su superior directo. Fruto de esta autoevaluación y de la entrevista con su superior se obtendrá, como resultado y para cada persona, un PIF anual.

Este PIF contendrá:

- Acciones formativas, obligatorias, que se asignarán directamente por la organización por considerarlas estratégicas para cada departamento.
- Acciones formativas seleccionadas conjuntamente con los jefes en la entrevista de contraste de la autoevaluación (específicas).
- Una acción formativa elegida por el trabajador entre el catálogo de cursos de carácter transversal.
- Una acción que contribuya a la motivación y a impulsar un mejor clima laboral.

Además a lo largo del año, este plan individual, puede ser incrementado con acciones formativas que no estuvieran previstas en su inicio.

Este sistema de detección de necesidades tiene como objetivos los siguientes:

- Lograr un mejor ajuste persona/puesto.
- Identificar las necesidades formativas individuales.
- Adecuar la oferta formativa a las necesidades identificadas.

- Invertir en la formación adecuada.
- Mejorar la motivación del personal.

Para la planificación de toda esta formación contamos con un instrumento básico para la mejora y modernización de los servicios públicos valencianos, como es:

b) El Plan anual de Formación del IVAP

Mediante los sucesivos planes anuales de formación se pretende establecer una línea coherente entre la estrategia de la propia organización y las acciones formativas que necesitan las empleadas y empleados públicos, para su desarrollo personal y profesional, y todo ello enmarcado en una política de contención del gasto, austeridad, ahorro y eficiencia en la utilización de los recursos con los que cuenta la propia organización.

1. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

El plan estratégico de formación del personal al servicio de la Generalitat 2014-2016 persigue los siguientes **objetivos estratégicos**:

- Vincular la formación del Plan anual a las necesidades reales de la administración pública y a las competencias profesionales de los empleadas/os públicos.
- Ampliar y adaptar los planes de formación de las empleadas/os públicos a las nuevas expectativas y necesidades de la sociedad.
- Compartir recursos formativos entre todos los promotores de formación de la Comunitat Valenciana, Escuelas de otras Comunidades autónomas y con el INAP.
- Formar en Administración. 2.0 con el fin de integrar las tecnologías de la información y de la comunicación en la gestión de los servicios públicos.

1.1 Vincular la formación del Plan a las necesidades reales de la administración pública y a las competencias profesionales de los empleadas/os públicos

La consecución de este objetivo se materializará a través de dar soporte, en esta materia de formación, a los distintos planes y actuaciones que conforman este plan estratégico de la Generalitat. Su ejecución se aborda a través de la detección de necesidades formativas de la organización y del Plan individual de formación (PIF) del personal empleado público que se desarrollará con carácter anual.

Durante el periodo 2014-2016, van a ser objeto de apoyo, a través de acciones formativas incluidas en los planes anuales del IVAP, los siguientes planes:

- **Plan Sirca-2.** Se realizará a través de cursos de atención a los ciudadanos, de información, así como talleres de participación y cursos de simplificación y reducción de cargas administrativas.
- **Agenda digital Valenciana.** A través de cursos de firma electrónica, internet, nuevas tecnologías, seguridad informática y protección de datos.

- **Plan de calidad e inspección de servicios.** Cursos y talleres relacionados con la gestión de calidad de los servicios públicos.
- **Plan de redistribución de cargas de trabajo.** Se realizarán acciones formativas sobre las competencias necesarias para llevar a cabo las tareas de los nuevos puestos, de adaptación al cambio, administración de nuevas competencias y formación específica dirigida a puestos concretos.
- **Planes de mejora del personal empleado público.** Planificar, y ejecutar los cursos de los procesos de selección, y de funcionarización.

Se pretende con ello conseguir una mayor profesionalización del personal empleado público al servicio de la administración, con el fin de ofrecer un servicio de calidad a la ciudadanía.

1.2 Ampliar y adaptar los planes de formación de las empleadas/os públicos a las nuevas expectativas y necesidades de la sociedad

Este objetivo se atenderá a través de:

- Desarrollar e implantar **metodologías para la detección de necesidades** a través del desarrollo de planes individuales de formación (PIF) y de la atención a las peticiones y propuestas de formación que trasladan las propias organizaciones.
- Elaborar **instrumentos y cuestionarios de la evaluación** de la calidad, a través de las evaluaciones desarrolladas por el IVAP (expectativa, reacción/satisfacción, impacto/transferencia). Se evaluarán todas las acciones formativas realizadas.
- Diseñar e implantar un **plan de calidad de la formación** con el fin de ampliar la oferta formativa de los cursos de autoformación, la creación de itinerarios formativos por perfiles profesionales y por competencias.
- Diseñar e implantar un **plan de calidad de los formadores del IVAP** mediante la elaboración de una guía de diseño de manuales de acciones formativas, basada en casos prácticos y orientados a resultados; mejorar la metodología de evaluación de la formación y el perfeccionamiento pedagógico y tecnológico del profesorado.

1.3 Proyecto "compartir": Compartir recursos formativos entre todos los promotores de formación de la Comunitat Valenciana y de otras Comunidades autónomas y con el INAP

Para conseguirlo las actuaciones a seguir consistirán en:

- Crear una **red de alianzas con los agentes intervinientes en los procesos de aprendizaje** del personal empleado público en la Comunitat. Establecer acuerdos de colaboración con las diferentes escuelas de formación (EVES, CEFIREs y las tres diputaciones de la Comunitat), así como la coordinación con las unidades de personal de las Consellerias y organismos de la Generalitat.
- **Compartir contenidos y materiales con las distintas escuelas e institutos**

de formación de las Comunidades Autónomas y con el INAP, a través del proyecto "compartir".

Su finalidad es compartir recursos y optimizar los contenidos de los cursos online de los distintos promotores para conseguir una mayor eficacia y eficiencia en la gestión de recursos en materia de formación.

1.4 Formar en Administración 2.0 con el fin de integrar las tecnologías de la información y de la comunicación en la gestión de los servicios públicos

Se llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

- Integrar las **tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs)** como uno de los referentes de la gestión, mediante acciones formativas en conocimiento y manejo de nuevas tecnologías y redes sociales.
- **Mejorar la información y comunicación de los planes de formación** a través de la página Web del IVAP, consolidándola como herramienta de comunicación con el personal empleado público.
- **Formar en administración 2.0 y en redes sociales** para acercar la administración a los ciudadanos.
- **Nuevas técnicas de formación Online:** Comunidades de conocimiento, biblioteca virtual, píldoras formativas.

2. INDICADORES Y METAS A ALCANZAR E INVERSIÓN PREVISTA

Todos los proyectos y acciones a desarrollar (estudios, metodologías, acciones formativas, etc.), dentro de esta Estrategia de formación del personal al servicio de la Generalitat en el periodo 2014-2016, serán ejecutados de forma continuada, en el marco de los sucesivos planes de formación que se aprobarán con carácter anual.

El coste de los mismos, será sufragado con cargo a los fondos que, con carácter anual, se dediquen a la formación continua (aplicación presupuestaria de la Dirección General de Recursos Humanos para 2014 nº 06.03.01.121.30 "Formación y Estudios"). La estimación global para la vigencia de este plan (periodo 2014-2016) se cifra en 2,5 millones de €, estimación que, no obstante, deberá ajustarse (y corregirse) a los presupuestos que con carácter anual se aprueben y que están condicionados a las transferencias de los correspondientes fondos del Estado. En ningún caso se superarán las cuantías que, con este fin, se aprueben en los presupuestos anuales de la Generalitat. Para 2014 el presupuesto aprobado asciende a 0,88 millones de € (887.560,6 €, de los cuales 733.220,60 € son fondos del INAP transferidos para formación del personal y 154.340,00 € corresponden a la aportación de la Generalitat a dicha formación).

Por último, y a continuación, en la tabla siguiente se detallan de forma resumida los objetivos estratégicos fijados para el periodo 2014-2016, en esta materia, los principales proyectos o acciones a desarrollar y las metas a alcanzar junto con los indicadores que nos permitirán efectuar un seguimiento y evaluación de su ejecución.

FORMACIÓN (2014-2016): OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, ACTUACIONES, INDICADORES Y METAS

OBJETIVOS	ACTUACIONES O PROYECTOS	INDICADORES	METAS
1. Vincular la formación del Plan anual a las necesidades reales de la administración pública y a las competencias profesionales de las empleadas/os públicos.	- Acciones formativas de apoyo a los Planes SIRCA-2, Agenda Digital Valenciana, Calidad e Inspección de Servicios y Plan de Redistribución de Cargas de Trabajo (RCT).	- % de acciones formativas que dan apoyo a los distintos planes estratégicos.	- 100% de acciones formativas de apoyo a los planes citados impartidas al finalizar cada plan anual.
2. Ampliar y adaptar los planes de formación de las empleadas/os públicos a las nuevas expectativas y necesidades de la sociedad.	- Desarrollo y aplicación efectiva de instrumentos que permitan detectar necesidades formativas y evaluar la calidad de la formación impartida.	- % de alumnos que utilizan los cuestionarios de detección de necesidades y de evaluación.	- 100% de utilización y cumplimentación de cuestionarios en alumnos que reciben formación en cada plan anual.
3. Compartir recursos de formación on-line entre todos los promotores de formación de la Comunitat Valenciana y de otras comunidades autónomas y con el INAP.	- Crear una red de alianzas con otros promotores de formación, en especial con otras CCAA y con el INAP.	- % de cursos on-line compartidos con otros promotores.	- 50% de cursos on-line compartidos del total de cursos incluidos en cada plan anual.
4. Formar en administración 2.0 con el fin de integrar las tecnologías de la información y de la comunicación en la gestión de los servicios públicos.	- Acciones formativas relacionadas con las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.	- % de personas que han recibido cursos relacionados con las TICs.	- Lograr que el 90% de personas realicen, durante la vigencia del plan, alguna actividad formativa relacionada con las TICs.

B.2. PLAN RCT DE REDISTRIBUCIÓN DE CARGAS DE TRABAJO

La actual configuración de la Administración Pública de la Generalitat sigue siendo reflejo, en su mayor parte, de una administración con una composición propia del período de construcción del ente autonómico. Por otra parte, la sociedad actual está fuertemente condicionada por una constante expansión y desarrollo de nuevas tecnologías de la información, hecho que influye notablemente en el quehacer de la administración, en todas las actuaciones administrativas y, en general, en la propia "vida administrativa", tanto de las organizaciones públicas, como en las personas que en ellas trabajan.

A lo anterior, debe de añadirse las dificultades sobradamente conocidas del momento económico actual que exigen a todas las Administraciones Públicas ser extremadamente exigentes a la hora de utilizar los recursos de que disponen, conseguir los máximos resultados, en el mínimo tiempo y con la inversión de gasto público justo. En este sentido, es una responsabilidad y una exigencia el que las Administraciones Públicas, en nuestro caso la Generalitat, priorice y destine los recursos disponibles a dar solución a las problemáticas sociales más urgentes, importantes y acuciantes, removiendo aquellos obstáculos que impidan lograr dichos objetivos y la consecución del interés general.

Consecuencia de lo expuesto y dentro de la obligación que el Consell de la Generalitat tiene con la sociedad de garantizar una prestación de servicios regida por los principios de eficacia y eficiencia, se hace necesario el desarrollo del compromiso reflejado en el Plan de Redistribución de Cargas de Trabajo (en adelante PRCT), con la pretensión de lograr que la Administración de la Generalitat sea más ágil, eficaz y eficiente, a la vez que mejorar las condiciones de trabajo del personal empleado público y la dignificación de su función.

1. OBJETIVOS

Con la puesta en marcha del PRCT se pretende alcanzar los siguientes **objetivos**:

- Garantizar la optimización de la gestión diaria de las empleadas y empleados públicos de la Administración Valenciana existentes mediante un adecuado dimensionamiento de la organización.
- Analizar los efectivos de los distintos ámbitos orgánicos, funcionales y territoriales, llevando a cabo un diagnóstico de las necesidades reales exigibles para la adecuada prestación del servicio público a la ciudadanía.
- Establecer los criterios de movilidad y asignación de puestos en los diferentes ámbitos orgánicos y funcionales.
- Adoptar los cambios de adscripción de puestos y/o efectivos que resulten necesarios y que permitan una adecuada distribución de las cargas de trabajo en función de las necesidades y estructuras de la administración de la Generalitat.

La consecución de dichos objetivos redundará, básicamente, en:

- La racionalización y mejora de la gestión.
- La adecuación de las plantillas.
- La profesionalización, aumento de la autoestima y dignificación de la función pública de la Generalitat.

Por todo ello, el **objetivo estratégico final** no puede ser otro que la consecución de una administración más equilibrada, ágil, austera, eficaz y eficiente, mediante una ubicación de sus efectivos más racional y adecuada para la prestación del servicio, sin que existan desajustes y descompensaciones en la distribución funcional y territorial de los mismos y donde el apoyo, la motivación y el compromiso de las empleadas y empleados públicos constituyen un factor esencial a destacar y potenciar.

2. FINALIDAD

La finalidad del PRCT es la **obtención y mantenimiento sostenido de la distribución racional y equilibrada de los efectivos de la Administración de la Generalitat** en todo el ámbito estructural de su organización, tanto sectorial y funcionalmente, como territorial y temporalmente.

Esta finalidad exige una actuación constante y permanente, tanto en el momento inicial de reconducción y ajuste de la distribución existente para adecuarla a las necesidades reales de la organización, como otras posteriores de mantenimiento. Por tanto, una actuación concreta en el momento de su puesta en funcionamiento y, al propio tiempo, también dinámica y de equilibrio sostenido en el futuro, lo que exige una continua retroalimentación del sistema y una vigilancia constante, disponiendo, previniendo e implantando los elementos y sistemas que permitan configurar dicha finalidad.

Este propósito exige que el propio sistema cuente con una serie de instrumentos que actúen cuando resulte necesario, bien por contar con el necesario automatismo que haga que las actuaciones y decisiones del propio modelo se pongan en marcha, bien porque los órganos y unidades administrativos competentes cuenten con los elementos indiciarios y la capacidad suficiente para poner en funcionamiento el procedimiento adecuado para la nueva reconducción de la estructura y distribución de los efectivos, a los parámetros que se han considerado como adecuados para el tipo y modelo de organización exigible en cada momento, y para dar una respuesta adecuada y ágil a las peticiones de servicios públicos que les demanda la ciudadanía valenciana.

Por tanto, la finalidad última es lograr una **redistribución racional de los efectivos desde una doble perspectiva**: inicial y sostenida en el tiempo o si se quiere en otros términos, **estática y dinámica**.

3. LÍNEAS DE ACTUACIÓN

La puesta en marcha del PRCT requerirá el desarrollo de un análisis de las cargas de trabajo de todos los servicios o unidades asimiladas y de todos los procedimientos

y tareas asignados a los puestos de trabajo y, a continuación, la adopción de las medidas normativas necesarias para el desplazamiento de los efectivos de unos órganos o unidades que se ha advertido que están sobredimensionadas a otras que requieran una menor dotación de medios humanos.

3.1. *Análisis de las cargas de trabajo*

A fin de poder determinar las cargas de trabajo existentes en las diferentes dependencias administrativas se ha desarrollado una **metodología de medición de cargas de trabajo**, aplicable a todos los servicios o unidades asimiladas y a todos los procedimientos y tareas asignadas a los puestos de trabajo, como premisa necesaria para poder comparar y permitir tomar decisiones con respecto al equilibrio y estructura de las plantillas.

La medición de las cargas de trabajo en el ámbito de la Administración de la Generalitat se llevará a cabo a través de la **aplicación informática "Hércules"** y con ella se pretende captar, periódicamente, los datos de unas 450 dependencias administrativas.

3.2. *Distribución de efectivos*

A fin de equilibrar los efectivos/cargas de trabajo existentes en las diferentes dependencias administrativas, y de acuerdo con los datos reflejados de la aplicación informática, por parte de las Subsecretarías o jefaturas de personal de entidades y organismos o, en su caso, por la Secretaría Autonómica de Administración Pública, se adoptarán las medidas normativamente establecidas para redistribuir los efectivos en los órganos y unidades donde así se requiera.

Entre las posibles **medidas a adoptar**, tanto en el momento de la evaluación inicial de las cargas de trabajo, como en las posteriores fases temporales de mantenimiento, se encuentran las siguientes: la reorganización de tareas y funciones, cambios de adscripción con limitaciones geográficas y competenciales, asignación temporal de funciones, comisiones de servicio forzosas en los términos establecidos legalmente, concurso de traslados limitados al personal del o de los ámbitos excedentarios, propuesta de suspensión de la incorporación de personal externo en el ámbito excedentario y la reasignación de efectivos interdepartamental.

4. INDICADORES Y METAS A ALCANZAR E INVERSIÓN PREVISTA

Desde el punto de vista de la inversión, todas las acciones contenidas en el PRCT no comportan un incremento de gasto adicional y se financiarán con cargo al presupuesto ordinario de la Dirección General de Recursos Humanos de la Secretaría Autonómica de Administración Pública y sin superar, en ningún caso, las partidas que, con carácter anual, se aprueben en los presupuestos anuales para ese órgano directivo. En 2014 con cargo a la aplicación presupuestaria 06.03.01.121.40 "Función Pública".

No obstante, una parte fundamental de este plan, aquella que tiene que ver con el desarrollo de una aplicación informática de soporte (aplicación "Hércules") y su mantenimiento posterior, será financiada con cargo a las dotaciones antes previstas para la Agenda Digital de la Comunitat Valenciana, en concreto y durante la vigencia

del plan en la previsión recogida en la Agenda Digital, línea 3.5. Impulso de la innovación tecnológica de la gestión pública; en el ejercicio 2014, con cargo a la aplicación presupuestaria 06.03.02.121.60 "Dirección General de Tecnologías de la Información".

Por último y a continuación, en la tabla siguiente, se recoge un resumen de las acciones a desarrollar para cumplir el objetivo estratégico marcado así como los indicadores y metas a alcanzar en el horizonte temporal fijado para este plan.

PRCT (2014-2016): OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, ACTUACIONES, INDICADORES Y METAS

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

5. LIDERAZGO, APROBACIÓN, DIRECCIÓN Y EVALUACIÓN

La necesidad de implicar, comprometer y hacer partícipes en el plan a todos los departamentos de Consell, exige que el **liderazgo** del mismo se asuma de forma colegiada y al más alto nivel, por ello este plan marco se aprueba por el Consell, a propuesta del Conseller de Hacienda y Administración Pública, y se publicará en el DOCV.

Junto a ello, interviene activamente, tanto en su impulso como en su coordinación posterior, la **Comisión Interdepartamental para la Reforma de las Administraciones Públicas creada por Decreto 86/2013, de 20 de junio, del Consell (CIRA)**, comisión a la que ya hemos hecho referencia en el apartado II de este plan y a la que, como allí se adelantaba, se le asignan, entre otras, funciones de seguimiento de todas las medidas y políticas que se adopten en materia de administración pública en la Generalitat, de estudio y análisis de las mismas así como de la planificación estratégica de las medidas a adoptar por la Generalitat en su ámbito de actuación y de la coordinación de su implantación, tanto desde el punto de vista normativo como de ejecución.

También, al igual que en el anterior plan, tendrá un un papel fundamental en su desarrollo y ejecución la **Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunitat Valenciana (CITEC)** y su Comisión Técnica para la Modernización y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos, comisión esta última que conforma la Red de Calidad de la Generalitat Valenciana y que constituye un instrumento básico para impulsar y coordinar, en cada departamento, muchos de los proyectos derivados de este plan, en especial los relativos a las prácticas de calidad, simplificación y administración electrónica.

Tras la **aprobación de este plan marco** por el Consell, se irán aprobando de forma escalonada y con una vigencia que abarcará el periodo 2014-2016, los correspondientes planes individuales que lo integran salvo en el caso del plan de formación del IVAP, que se aprobara anualmente por Resolución del órgano directivo competente a través de los sucesivos planes de formación. Por otra parte en el plan marco se integra el Plan de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas SIRCA-2, plan que tiene, en consonancia con las estrategias de simplificación y reducción de cargas desarrolladas en el Estado y en la UE, una vigencia distinta (2013-2015) y que ya fue aprobado en 2013, dando continuidad a un plan SIRCA anterior cuya vigencia finalizó en 2012.

La **dirección, coordinación y evaluación superior** de todo el Plan Estratégico de Innovación y Mejora se asigna a la Conselleria de Hacienda y Administración Pública a través de su Secretaría Autonómica de Administración Pública, como órgano directivo que tiene reglamentariamente asignadas las competencias en

materia de función pública, atención al ciudadano, calidad e inspección general de servicios, simplificación administrativa, administración electrónica y tecnologías de la información. A tal fin, esta Secretaría, a través de su Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios, elaborará un informe de evaluación final que agrupará y contendrá información agregada de las evaluaciones que de los distintos planes se realicen con carácter anual, para su presentación y aprobación por la CIRA y la CITEC y su posterior traslado al Consell.

La **dirección, ejecución y evaluación periódica (anual) de cada uno de los planes** que integra y forma parte de este Plan Estratégico se asigna a los respectivos órganos directivos que planifican y ejecutan las acciones aquí contempladas (Dirección General de Tecnologías de la Información para la Agenda Digital Valenciana, Dirección General de Recursos Humanos para el Plan de Formación del Personal empleado público y el Plan de Redistribución de Cargas, y la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios, para los planes SIRCA-2 y Calidad e Inspección de Servicios).

6. PARTICIPACIÓN SOCIAL, COMUNICACIÓN, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Por último hay que destacar, como se ha señalado antes al hablar de las demandas ciudadanas, la importancia que tiene la **participación de los agentes sociales y de otros grupos de interés**, tanto en la génesis como en la posterior ejecución del plan. De ahí que tratemos de alinear los objetivos y estrategias en él definidos con las expectativas y necesidades de la ciudadanía y de la sociedad en general y que se identifiquen aquellos agentes sociales, económicos, ciudadanos, etc., que se consideren relevantes en aras a darles una participación directa y real en la formulación y despliegue de las acciones específicas contempladas en el plan, para garantizar que se da una adecuada respuesta a sus demandas.

Entre otros agentes o grupos de interés, se considera necesario involucrar y consultar a los siguientes **actores**:

- Cámaras de Comercio
- Organizaciones Empresariales
- Organizaciones de Consumidores y usuarios
- Asociaciones de Ciudadanos
- Federación Valenciana de Municipios y Provincias
- Diputaciones Provinciales
- Consejo Valenciano del Emprendedor
- Organizaciones Sindicales

Dicha participación se canalizará de forma individualizada para cada plan y con las personas o grupos de interés que en cada caso resulten relevantes o imprescindibles, y no se limitará a la consulta previa para el diseño de los mismos sino que se tratará de ampliar, a las fases posteriores de evaluación y seguimiento, tratando así de recabar y conocer su opinión y valoración respecto de los logros alcanzados durante su ejecución. Se tratará así de conocer, en primer lugar y de una forma directa, sus requerimientos y demandas para tratar de satisfacerlas y, después, en una fase posterior y a lo largo de la ejecución de los respectivos planes, para conocer su percepción y satisfacción con las medidas adoptadas y las políticas desarrolladas.

Finalmente, de todos los planes que integran y conforman esta planificación estratégica se dará una adecuada **difusión y publicidad**, tanto en lo que respecta a su formulación inicial como de los informes de avance y seguimiento posterior que se emitan de forma individualizada. En todo caso, cada plan deberá incorporar y/o acompañarse de medidas específicas que garanticen y aseguren una efectiva **transparencia de su ejecución y de los resultados alcanzados**.

