

ACTUACIÓ ORDINÀRIA PREVISTA EN EL PLA DE LA IGS (2020-2021)

Area del Pla

VI. ACTUACIONS RELACIONADES AMB PROCESSOS OPERATIUS

Nombre i denominació de l'actuació del Pla:

6.1. Administració Electrònica: Avaluar el grau d'utilització de les aplicacions disponibles i el procés d'atenció i prioritització de demandes i necessitats proposades per les conselleries en aquesta matèria.

Objectiu de l'actuació:

L'actuació pretén contribuir a aconseguir una efectiva implantació de l'administració electrònica en la Generalitat Valenciana maximitzant l'ús d'alguns dels instruments i aplicacions tecnològiques de les quals ja disposa i la utilització real de les quals, per diverses raons, puga resultar insuficient o baixa, analitzant, alhora, el procés que se segueix d'atenció i prioritització a les demandes i necessitats que es plantegen.

Naturalesa de l'actuació:

Anàlisi i informe.

Data de signatura de l'informe:

4 d'octubre de 2021

Resultats de l'actuació:

L'abast d'aquesta actuació, que afectava inicialment els diferents departaments del Consell, s'ha vist reduït a conseqüència de diferents limitacions sobrevingudes, entre altres les derivades de la situació de pandèmia i s'ha realitzat, a manera d'experiència pilot, en la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública, per ser la conselleria d'adscripció de la Inspecció General de Serveis. No obstant l'anterior, la major especificitat i particularitat de l'àmbit de la Justícia, ha fet que l'abast final d'aquest estudi, encara que centrat en tots els seus òrgans directius, haja exclòs en el cas de la Direcció General de Modernització i Relacions amb l'Administració de Justícia, algunes aplicacions més pròpies i específiques de les seus judicials (per exemple les utilitzades en el manteniment d'aqueixes seus judicials o les utilitzades pels Instituts de Medicina Legal i Ciències Forenses entre altres).

D'altra banda, moltes de les conclusions i recomanacions formulades en aquest informe es consideren extrapolables a la resta de Conselleries i per aqueixa raó, l'informe proposa, de manera expressa, unes concretes recomanacions de caràcter més general perquè s'atenguen des de les sotssecretaries dels diferents departaments del Consell.

Com a resultat d'aquesta actuació s'han emés les següents **CONCLUSIONS I RECOMANACIONS:**

Primera. - Respecte al nivell d'eficiència de les aplicacions analitzades

Quasi el 62% de les aplicacions estudiades en la conselleria analitzada tenen un nivell d'eficiència alt (per incorporar les dues funcionalitats que hem considerat bàsiques: les notificacions electròniques des de la pròpia aplicació de gestió i la incorporació del portafirmes electrònic), enfront d'un percentatge de més del 38% que tenen un nivell d'eficiència baixa (no incorporen cap d'aqueixes funcionalitats) o mitjà (quan

incorporen una de les anteriors). No obstant això, el desenvolupament de les aplicacions s'ha realitzat, en alguns casos, sense una revisió prèvia dels procediments existents, revisió que seria necessària dirigida a reduir temps de tramitació i millorar els serveis prestats.

D'altra banda, i a pesar que es disposa d'eines de gestió eficients no s'està obtenint el màxim rendiment de les aplicacions per la falta d'una adequada formació del personal, fet que es veu agreujat a vegades per escassetat de personal i, en la majoria de les ocasions, per l'elevada rotació existent que impossibilita l'adequat aprofitament del coneixement adquirit. Al costat de l'anterior, una altra de les causes que pot incidir en el baix rendiment que s'obté de les aplicacions de gestió és la falta de cultura de l'organització en la "Administració sense paper".

Per això, podríem concloure que, si bé el nivell teòric d'eficiència de les aplicacions és alt, l'eficiència real és molt menor, ja que la vertadera implantació de l'Administració electrònica implica actuar en dos vessants: la tecnològica, que és bàsica i, més important, en el vessant de redisseny i millora dels processos i serveis que presta la Generalitat.

Derivat de l'anterior **es recomana a la sotssecretaria de la Conselleria pilot que, a través de la seua subdirecció general d'Organització (d'ara en avant SDGO)** promoga i impulse la revisió dels processos i procediments existents dirigits a prestar un millor servei aplicant les eines de gestió a aquests nous procediments revisats; l'elaboració de manuals de procediment adequats; un canvi de cultura que permeta conscienciar a totes les persones usuàries d'aplicacions sobre la importància i valor de l'expedient electrònic; Comptar en cada aplicació amb una persona a la qual s'haja designat responsable "funcional" d'aquesta, que conega el seu maneig i puga donar suport als nous usuaris.

Segona. - Respecte a la implantació de l'Administració sense paper.

El 77% dels tràmits analitzats disposen d'aplicació informàtica de gestió enfront d'un 23% que no compten amb aquest suport, percentatge que fins i tot sent baix implica que no estiguem garantint adequadament el dret dels ciutadans a relacionar-se electrònicament amb les Administracions Públiques. Així, existeixen procediments en algunes àrees (per exemple, en espectacles públics, modernització i recursos humans de l'administració de justícia, entitats jurídiques i recursos materials de la justícia i Institut Valencià d'Administració Pública) que no compten amb instruments tecnològics de gestió.

Per això es recomana a la **Sotssecretaria perquè, a través de la seua SDGO**, planifique de forma prioritzada i justificada, el desenvolupament de noves aplicacions de gestió que donen cobertura als procediments administratius que en aquests moments manquen d'elles, col·laborant i desenvolupant, de manera prèvia, les corresponents anàlisis funcionals de requeriments.

Tercera. - Respecte a les aplicacions amb baix nivell d'eficiència i aquelles altres que no utilitzen tot el seu potencial

En gran part de les àrees de gestió les aplicacions que gestionen un major nombre d'expedients són d'eficiència alta, encara que en alguns casos no s'utilitza la funcionalitat de notificacions electròniques en la gestió i això és causat per la falta d'una correcta anàlisi funcional previ (per exemple, en l'aplicació GESPERJU 2)

Per això es recomana a la Sotssecretaria que, a través de la seua SDGO, promoga i impulse l'ús efectiu de totes les funcionalitats que incorporen les aplicacions informàtiques existents i done suport als òrgans directius perquè, després de revisar i millorar els seus procediments, elaboren les corresponents anàlisis funcionals de requeriments que incorporen aqueixes funcionalitats no utilitzades en l'actualitat.

Quarta. - Respecte a la eficiència de les aplicacions de l'IVAP

La totalitat de les aplicacions de l'Institut Valencià d'Administració Pública (IVAP) són d'eficiència baixa. Entre les aplicacions considerades prioritàries destaquen la de formació i la d'homologació de les accions formatives, aplicacions el desenvolupament de les quals està inclòs en el projecte de desenvolupament de l'aplicació DHARMA. No obstant això, al no disposar d'informació sobre la situació d'aquesta aplicació, no podem realitzar cap valoració sobre aquest tema.

Per això, es recomana a l'IVAP que sol·licite el suport necessari per a coordinar i elaborar l'execució de les modificacions o nous desenvolupaments que permeten millorar l'eficiència de les aplicacions utilitzades en el seu àmbit de gestió.

Cinquena. - Respecte a l'inici telemàtic dels procediments administratius

Del total de tràmits de la conselleria objecte d'informe publicats en la Guia PROP, un 10% només disposa d'inici per via presencial, mentre que els tràmits amb possibilitat d'inici telemàtic, però sense enllaç directe amb el registre departamental de destí (eficiència mitjana), suposen un 35%.

El 55% restant correspon a tràmits amb inici telemàtic i enllaç directe amb registre departamental (eficiència mitjana-alta) o tràmits amb inici telemàtic i integració amb una aplicació de gestió (eficiència alta).

Si bé més del 50% dels tràmits de la conselleria disposen d'un inici telemàtic, el 35% de tràmits d'eficiència mitjana poden presentar problemes de pèrdua d'informació o retards en la gestió motivats pel temps emprat perquè la sol·licitud i documentació es traslladen a l'òrgan gestor des de la unitat registral.

Sobre la base de l'anterior, **es recomana a la Sotssecretaria** que dissenye un pla específic amb l'objectiu d'eliminar a curt termini (màxim un any) tant els tràmits amb inici exclusivament per via presencial com els tràmits d'inici telemàtic sense enllaç amb registre departamental, i proposar a la DGTIC, a través del corresponent Servei d'Informàtica departamental, la seua migració a tràmits amb enllaç a registre departamental o integració amb aplicació específica. En un segon pas, es recomana augmentar el nombre de procediments amb inici telemàtic i integració amb aplicació específica i definir els requeriments funcionals de cadascun dels procediments per a determinar la conveniència de migrar els inicis telemàtics d'aquests cap a un dels dos tràmits esmentats (genèrics o específics).

Sisena. - En relació amb el procediment de detecció i prioritització de necessitats d'aplicacions

Es recomana a la DGTIC:

Que s'exigisca sempre i amb caràcter obligatori la designació d'un responsable funcional amb rang suficient de prefectura per a cadascuna de les aplicacions de gestió existents, que centralitze la comunicació de les necessitats de l'òrgan gestor davant la DGTIC i valide les anàlisis realitzades des d'aquest òrgan. Al costat d'això, els serveis d'informàtica departamentals han de conèixer i canalitzar totes les demandes que es produïsquen en els seus àmbits respectius. Finalment, s'ha de potenciar la col·laboració entre les unitats d'organització de les conselleries i els serveis departamentals i corporatius de la DGTIC. I això, en llaures a prestar l'assessorament necessari per a implantar les eines tecnològiques existents, detectar manques, àrees de millora i prioritzar les accions corresponents a desenvolupar.

Setena. - En relació amb les anteriors conclusions i recomanacions extrapolables a la resta de Conselleries

Es formulen les següents recomanacions dirigides a totes les Conselleries:

1. Comptar amb unitats d'organització/modernització i simplificació que donen suport a les unitats gestores per a coordinar i executar la revisió dels processos existents.
2. Disposar de manuals de procediment adequats.
3. Conscienciar als usuaris de les aplicacions en la importància de la cultura de creació de l'expedient electrònic.
4. Designar una persona responsable "funcional" de cada aplicació, amb rang de prefectura, que haurà d'actuar com a interlocutor davant la DGTIC.
5. Planificar, de forma prioritzada i justificada, el desenvolupament de les aplicacions de gestió que donen cobertura als procediments administratius que en aquests moments manquen d'elles.
6. Promoure i impulsar l'ús efectiu de totes les funcionalitats existents en les aplicacions per a facilitar l'agilitat en la gestió i permetre la implantació d'una Administració sense paper.
7. Planificar la incorporació d'aquelles funcionalitats disponibles, addicionals a les quals en aquest estudi hem considerat bàsiques (notificacions electròniques i portafirmes), que puguin ser aplicable en cada cas.
8. Dissenyar un pla amb l'objectiu d'eliminar a curt termini (màxim un any) els tràmits presencials i els tràmits sense integració amb registre departamental i proposar a la DGTIC, a través del corresponent Servei d'Informàtica departamental, la seua migració a tràmits d'eficiència mitjana-alta o alta.
9. Augmentar, si escau, els procediments amb inici telemàtic i integració amb aplicació de gestió específica (eficiència alta).