

**ACTUACIÓN ORDINARIA INCLUIDA EN EL PLAN DE LA IGS (2022-2023)**

**Área del Plan**

A. INSPECCIÓN GENERAL DE ACTIVIDADES Y SERVICIOS. 3. REVISIÓN DE ACTUACIONES DE AÑOS ANTERIORES

**Identificación de la actuación en el Plan:**

*12. Mejoras en la implantación y desarrollo de la administración electrónica*

**Objetivo de la actuación:**

En este informe se realiza el seguimiento de la actuación ordinaria realizada en 2021 sobre Administración electrónica (AO 6.1 del Plan de la IGS 2020-2021) analizando el grado de cumplimiento de algunas de las recomendaciones dictadas en su día en el informe firmado en fecha 04 de octubre de 2021 de la actuación dirigida a evaluar el grado de utilización de las aplicaciones disponibles y el proceso de atención y priorización de demandas y necesidades propuestas por la entonces Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública.

**Naturaleza de la actuación:**

Análisis e informe.

**Fecha de emisión del informe:**

2 de enero de 2024

**Resultados de la actuación:**

Con carácter previo y para una adecuada comprensión de las conclusiones se detalla el significado de los distintos **tipos de trámites** que se citan: el trámite Z, el trámite no Z genérico y el no Z específico:

- TRAMITE Z –Se debería utilizar para aquellos trámites que no disponen de una solución telemática particular. Y se caracteriza por:
  - Se cumplimenta una solicitud general.
  - En la misma la persona interesada describe su solicitud y presenta la documentación que considere oportuno en función de la información del trámite concreto al que se refiere, ofrecida por la Guía PROP electrónica, o según su criterio si no encuentra dicha información.
  - Se registra de entrada electrónicamente y se crea el justificante de registro.
  - Se trasladan de manera automática los documentos aportados al registro departamental vinculado con el registro general del departamento o entidad, siendo el personal responsable del registro de entrada quien, en función de lo que se indica en la solicitud, debe reenviarlo al registro departamental del órgano o unidad competente en función de la materia.

- TRÁMITE NO Z GENÉRICO: se caracteriza por:
  - Contiene un formulario Web de datos básicos de la persona interesada y representante.
  - Es una instancia particularizada con datos específicos de la solicitud (diseñada en pdf).
  - En caso de tener que presentar otros formularios y plantillas adicionales obligatorias, le permite realizar la selección a partir de las opciones disponibles en el trámite específico de la Guía PROP electrónica (diseñadas en pdf).
  - En el caso de tener que realizar el pago de una tasa la plataforma telemática le redirige al pago no guiado de la tasa, cuyo documento de pago debe aportar a la tramitación.
  - Permite la presentación de documentos adicionales según la información suministrada en la guía PROP electrónica.
  - Se realiza el registro electrónico de entrada y se da traslado automáticamente del justificante de registro y de los documentos aportados a un registro departamental previamente seleccionado en función de la materia y del ámbito territorial.
  
- TRAMITE NO Z ESPECÍFICO –Se caracteriza por:
  - Contiene un formulario Web particularizado en diversas pantallas que se van desplegando en función de la información introducida, que recopilan tanto datos generales como particulares de dicho procedimiento administrativo.
  - Se guía al presentador para que aporte la documentación preceptiva en función de la información que se ha ido introduciendo.
  - En caso de pago de tasa, esta fase está perfectamente integrada en la tramitación telemática quedando incorporado el justificante del pago.
  - Se realiza el registro electrónico de entrada y se crea el justificante de registro.
  - Normalmente se realiza la apertura del expediente en la aplicación de gestión interna, incorporando los datos introducidos en los formularios web y el resto de los documentos aportados incluyendo el justificante de registro y el de pago de la tasa.
  - En algunos casos, se completa la tramitación realizando las validaciones internas necesarias para remitir la documentación final del procedimiento.
  - Estos casos se denominan “autoservicios”, ya que se realiza la tramitación completa del procedimiento administrativo de forma totalmente automática.

**Conclusiones sobre el seguimiento y estado de situación de las recomendaciones que se realizaron en la actuación AO 6.1 del Plan de la IGS 2020-2021**

- *Respecto de la recomendación de Diseño de un plan con el objetivo de eliminar a corto plazo (máximo un año) los trámites únicamente presenciales, como consecuencia del derecho de la ciudadanía a poder relacionarse telemáticamente con la administración, y los trámites Z y proponer su migración a trámites no Z genéricos o no Z específicos.*

No se ha realizado un plan específico, no obstante, de la información facilitada por el Servicio de organización se desprende que respecto a los procedimientos que gestionan los órganos directivos de acuerdo con la estructura organizativa de la actual Conselleria de Justicia e Interior (que ya no incluye administración pública) se ha conseguido que la utilización del trámite Z se haya reducido a un 2%, frente a un porcentaje del 34,95% indicado en el informe anterior de la IGS. La variación porcentual obtenida puede cifrarse en una disminución de trámites Z del 32,95%, hecho que se considera muy positivo.

- *Respecto a las medidas para incrementar el nivel de eficiencia de las aplicaciones analizadas, mediante la mejora de los procedimientos de base y de la cultura de la administración electrónica.*

Desde el Servicio de Organización de esa Conselleria se asesora al personal de gestión tanto en la revisión de los procedimientos como en el uso de algunas aplicaciones corporativas, relacionadas con la tramitación electrónica: desde la presentación, con sus diversas posibilidades, la interoperabilidad, los formularios, publicación, difusión en web, etc., tareas que van encaminadas a mejorar el uso de las aplicaciones corporativas para la implantación de la administración electrónica y la cultura de creación del expediente electrónico. Sin embargo, nada se menciona sobre las restantes recomendaciones de este punto, tales como la necesidad de disponer de manuales de procedimiento o de una persona responsable funcional, que impida la pérdida del conocimiento derivada de la rotación de personal.

- *Respecto a la recomendación de planificar el desarrollo de nuevas aplicaciones de gestión que den cobertura a los procedimientos administrativos que en estos momentos carezcan de ellas, para lograr una administración electrónica.*

No se ha realizado un plan que hubiera permitido priorizar el desarrollo de aplicaciones de gestión siguiendo criterios en función de su impacto y necesidad en aras a mejorar calidad del servicio que se presta a la ciudadanía, hecho que se atribuye fundamentalmente a la limitación de recursos de la unidad creada en 2021 y la falta de una cultura organizativa y de gestión basada en la planificación.

Disponen, no obstante, de una aplicación (“Planner” de Microsoft), que les ha permitido realizar un seguimiento y un registro de las actividades y de indicadores de actividad y presupuestarios.

Esta recomendación es la que se encuentra menos avanzada, el 74% de los procedimientos no dispone de aplicación informática de gestión, aunque en su tramitación utilizan aplicaciones que ofrecen funcionalidades de administración electrónica concretas, como portafirmas, registro departamental.

- *Respecto a las aplicaciones con bajo nivel de eficiencia y aquellas otras que no utilizan todo su potencial.*

En el informe se clasificaron las aplicaciones en atención a las funcionalidades de administración electrónica que incorporaban en: nivel alto (si incorporaban las notificaciones electrónicas desde la propia aplicación de gestión y la incorporación del portafirmas electrónico), nivel medio (solo incorporaba una de esas funcionalidades) o nivel bajo (no incorporaba ninguna). Asimismo se observó que gran parte de las áreas de gestión las aplicaciones que gestionan un mayor número de expedientes eran de eficiencia alta. No obstante se recomendó el impulso para el uso efectivo de dichas funcionalidades en las aplicaciones que ya disponían de las mismas y su incorporación a las que aún no contaban con ella.

En este caso, en el seguimiento se nos indica que la utilización del papel es anecdótica utilizándose las aplicaciones de administración electrónica puestas a disposición por la dirección general competente en materia de tecnologías de la información de la Generalitat. Sin embargo, contar con aplicaciones que incorporen todas las funcionalidades resulta más problemático. En este ámbito, desde el Servicio de Organización de esa Conselleria se ha prestado apoyo técnico y funcional a los órganos directivos, para la creación o modificación de sus procedimientos o soporte en el uso de las aplicaciones.

- *Conclusión final*

Como conclusión final podemos afirmar que se ha conseguido que, en los procedimientos identificados y gestionados en la actual Conselleria de Justicia e Interior, la utilización del trámite Z General para la tramitación electrónica, sea cercana a cero (2%). Sin embargo, no se ha profundizado en el desarrollo de nuevas aplicaciones ni se ha incorporado a las existentes nuevas funcionalidades de administración electrónica. Queda pendiente la realización de un plan de actuación con un calendario priorizado y con indicadores adecuados que permitan objetivar los avances que se vayan alcanzando tanto en el desarrollo de nuevas aplicaciones de gestión como en aumentar la eficiencia de las existentes. También resulta necesario contar para cada aplicación con una persona responsable funcional, así como documentar los procedimientos y el manejo de las aplicaciones de gestión para conseguir frenar la pérdida del conocimiento que provoca la rotación del personal.

**A la vista de las anteriores conclusiones se realizan las siguientes recomendaciones**

- Por una parte, seguir con las líneas de trabajo iniciadas e incorporar la planificación tanto de la mejora de las aplicaciones actuales que no incorporen todas las funcionalidades de administración electrónica, como del desarrollo de nuevas aplicaciones, todo ello con criterios objetivos que prioricen aquellas más urgentes de acuerdo con parámetros de impacto y necesidad de la gestión.
- Y, por otra, abordar el desarrollo del plan contando con una persona funcional del órgano directivo competente en cada procedimiento por la materia que asuma el impulso de los desarrollos, actuando el personal del Servicio de Organización como catalizadores de esos procesos e interlocutores intermedios entre dicho órgano directivo y el órgano competente en materia de tecnologías de la información de la Generalitat. Estas tareas deben concluir con una adecuada documentación de los procesos y del manejo de las aplicaciones de gestión que permita formar a las personas gestoras y facilite la transmisión del conocimiento.