

## ACTUACIÓ ORDINÀRIA INCLOSA EN EL PLA DE LA IGS (2022-2023)

### Àrea del Pla

A. INSPECCIÓ GENERAL D'ACTIVITATS I SERVEIS. 3. REVISIÓ D'ACTUACIONS D'ANYS ANTERIORS

### Identificació de l'actuació en el Pla:

12. Millores en la implantació i desenvolupament de l'administració electrònica

### Objectiu de l'actuació:

En este informe es realitza el seguiment de l'actuació ordinària realitzada en 2021 sobre Administració electrònica (AO 6.1 del Pla de la IGS 2020-2021) analitzant el grau de compliment d'algunes de les recomanacions dictades en el seu moment en l'informe signat en data 04 d'octubre de 2021 de l'actuació dirigida a avaluar el grau d'utilització de les aplicacions disponibles i el procés d'atenció i prioritització de demandes i necessitats proposades per la llavors Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública.

### Naturalesa de l'actuació:

Anàlisi i informe.

### Data d'emissió de l'informe:

2 de gener de 2024

### Resultats de l'actuació:

Amb caràcter previ i per a una adequada comprensió de les conclusions es detalla el significat dels diferents tipus de tràmits que s' esmenten: el tràmit Z, el tràmit no Z genèric i el no Z específic:

- TRAMITE Z –S'hauria d'utilitzar per a aquells tràmits que no disposen d'una solució telemàtica particular. I es caracteritza per:
  - S'emplena una sol·licitud general.
  - En la mateixa la persona interessada descriu la seva sol·licitud i presenta la documentació que considere oportú en funció de la informació del tràmit concret a què es refereix, oferta per la Guia PROP electrònica, o segons el seu criteri si no troba aquesta informació.
  - Es registra d' entrada electrònicament i es crea el justificant de registre.
  - Es traslladen de manera automàtica els documents aportats al registre departamental vinculat amb el registre general del departament o entitat, essent el personal responsable del registre d' entrada qui, en funció del que s' indica a la sol·licitud, l' ha de reenviar al registre departamental de l' òrgan o unitat competent en funció de la matèria.
  
- TRÀMIT NO Z GENÈRIC: es caracteritza per:
  - Conté un formulari Web de dades bàsiques de la persona interessada i representant.
  - És una instància particularitzada amb dades específiques de la sol·licitud (dissenyada en pdf).

- En cas d'haver de presentar altres formularis i plantilles addicionals obligatòries, li permet realitzar la selecció a partir de les opcions disponibles en el tràmit específic de la Guia PROP electrònica (dissenyades en pdf).
  - En el cas d' haver de realitzar el pagament d' una taxa la plataforma telemàtica li redirigeix al pagament no guiat de la taxa, el document de pagament de la qual ha d' aportar a la tramitació.
  - Permet la presentació de documents addicionals segons la informació subministrada a la guia PROP electrònica.
  - Es realitza el registre electrònic d' entrada i es dóna trasllat automàticament del justificant de registre i dels documents aportats a un registre departamental prèviament seleccionat en funció de la matèria i de l' àmbit territorial.
- TRAMITE NO Z ESPECÍFIC –Es caracteritza per:
    - Conté un formulari Web particularitzat en diverses pantalles que es van desplegant en funció de la informació introduïda, que recopilen tant dades generals com particulars d'aquest procediment administratiu.
    - Es guia el presentador perquè aporte la documentació preceptiva en funció de la informació que s' ha anat introduint.
    - En cas de pagament de taxa, aquesta fase està perfectament integrada en la tramitació telemàtica quedant incorporat el justificant del pagament.
    - Es realitza el registre electrònic d' entrada i es crea el justificant de registre.
    - Normalment es realitza l' obertura de l' expedient en l' aplicació de gestió interna, incorporant les dades introduïdes en els formularis web i la resta dels documents aportats incloent el justificant de registre i el de pagament de la taxa.
    - En alguns casos, es completa la tramitació realitzant les validacions internes necessàries per remetre la documentació final del procediment.
    - Aquests casos es denominen "autoserveis", ja que es realitza la tramitació completa del procediment administratiu de forma totalment automàtica.

**Conclusions sobre el seguiment i estat de situació de les recomanacions que es van realitzar en l'actuació AO 6.1 del Pla de la IGS 2020-2021**

- *Respecte de la recomanació de Disseny d'un pla amb l'objectiu d'eliminar a curt termini (màxim un any) els tràmits únicament presencials, com a conseqüència del dret de la ciutadania a poder relacionar-se telemàticament amb l'administració, i els tràmits Z i proposar la seva migració a tràmits no Z específics.*

No s'ha realitzat un pla específic, no obstant això, de la informació facilitada pel Servei d'organització es desprèn que respecte als procediments que gestionen els òrgans directius d'acord amb l'estructura organitzativa de l'actual Conselleria de Justícia i Interior (que ja no inclou administració pública) s'ha aconseguit que la utilització del tràmit Z s'hagi reduït a un 2%, enfront d' un percentatge del 34,95% indicat en l' informe anterior de la IGS. La variació percentual obtinguda es pot xifrar en una disminució de tràmits Z del 32,95%, fet que es considera molt positiu.

- *Respecte a les mesures per incrementar el nivell d'eficiència de les aplicacions analitzades, mitjançant la millora dels procediments de base i de la cultura de l'administració electrònica.*

Des del Servei d'Organització d'aquesta Conselleria s'assessora al personal de gestió tant en la revisió dels procediments com en l'ús d'algunes aplicacions corporatives, relacionades amb la tramitació electrònica: des de la presentació, amb les seues diverses possibilitats, la interoperabilitat, els formularis, publicació, difusió en web, etc., tasques que van encaminades a millorar l'ús de les aplicacions corporatives per a la implantació de l'administració electrònica i la creació de l'expedient electrònic. Tanmateix, res s'esmenta sobre les restants recomanacions d'aquest punt, tals com la necessitat de disposar de manuals de procediment o d'una persona responsable funcional, que impedeix la pèrdua del coneixement derivada de la rotació de personal.

- *Respecte a la recomanació de planificar el desenvolupament de noves aplicacions de gestió que donin cobertura als procediments administratius que en aquests moments no en tinguin, per aconseguir una administració electrònica.*

No s'ha realitzat un pla que hagués permès prioritzar el desenvolupament d'aplicacions de gestió seguint criteris en funció del seu impacte i necessitat per tal de millorar qualitat del servei que es presta a la ciutadania, fet que s'atribueix fonamentalment a la limitació de recursos de la unitat creada el 2021 i la manca d'una cultura organitzativa i de gestió basada en la planificació.

Disposen, però, d'una aplicació ("Planner" de Microsoft), que els ha permès fer un seguiment i un registre de les activitats i d'indicadors d'activitat i pressupostaris.

Aquesta recomanació és la que es troba menys avançada, el 74% dels procediments no disposa d'aplicació informàtica de gestió, tot i que en la seva tramitació utilitzen aplicacions que ofereixen funcionalitats d'administració electrònica concretes, com portafirmes, registre departamental.

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

En l'informe es van classificar les aplicacions en atenció a les funcionalitats d'administració electrònica que incorporaven en: nivell alt (si incorporaven les notificacions electròniques des de la pròpia aplicació de gestió i la incorporació del portafirmes electrònic), nivell mitjà (només incorporava una d'aquestes funcionalitats) o nivell baix (no n'incorporava cap). Així mateix es va observar que gran part de les àrees de gestió les aplicacions que gestionen un major nombre d'expedients eren d'eficiència alta. No obstant això es va recomanar l'impuls per a l'ús efectiu d'aquestes funcionalitats en les aplicacions que ja en disposaven i la seva incorporació a les que encara no comptaven amb ella.

En aquest cas, en el seguiment s'ens indica que la utilització del paper és anecdòtica utilitzant-se les aplicacions d'administració electrònica posades a disposició per l'adreça general competent en matèria de tecnologies de la informació de la Generalitat. No obstant això, comptar amb aplicacions que incorporen totes les funcionalitats resulta més problemàtic. En aquest àmbit, des del Servei d'Organització d'aquesta Conselleria s'ha prestat suport tècnic i

funcional als òrgans directius, per a la creació o modificació dels seus procediments o suport en l'ús de les aplicacions.

- **Conclusió final**

Com a conclusió final podem afirmar que s'ha aconseguit que, en els procediments identificats i gestionats en l'actual Conselleria de Justícia i Interior, la utilització del tràmit Z General per a la tramitació electrònica, siga propera a zero (2%). Tanmateix, no s'ha aprofundit en el desenvolupament de noves aplicacions ni s'ha incorporat a les existents noves funcionalitats d'administració electrònica. Queda pendent la realització d'un pla d'actuació amb un calendari prioritzat i amb indicadors adequats que permeten objectivar els avenços que es vagen assolint tant en el desenvolupament de noves aplicacions de gestió com en augmentar l'eficiència de les existents. També resulta necessari comptar per a cada aplicació amb una persona responsable funcional, així com documentar els procediments i el maneig de les aplicacions de gestió per aconseguir frenar la pèrdua del coneixement que provoca la rotació del personal.

A la vista de les anteriors conclusions es realitzen les següents recomanacions:

- D'una banda, seguir amb les línies de treball iniciades i incorporar la planificació tant de la millora de les aplicacions actuals que no incorporen totes les funcionalitats d'administració electrònica, com del desenvolupament de noves aplicacions, tot això amb criteris objectius que prioritzen aquelles més urgents d'acord amb paràmetres d'impacte i necessitat de la gestió.
- I, de l'altra, abordar el desenvolupament del pla comptant amb una persona funcional de l'òrgan directiu competent en cada procediment per la matèria que assumeix l'impuls dels desenvolupaments, actuant el personal del Servei d'Organització com a catalitzadors d'aquests processos i interlocutors intermedis entre aquest òrgan directiu i l'òrgan competent en matèria de tecnologies de la informació de la Generalitat. Aquestes tasques han de concloure amb una adequada documentació dels processos i del maneig de les aplicacions de gestió que permeti formar les persones gestores i facilite la transmissió del coneixement.