



PLAN DE ACTUACIÓN DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS 2015

Valencia, marzo de 2015

SOM

qualitat

Este Plan, conjuntamente con el resto de actuaciones que conforman el Plan de Actuación de la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios 2015, fue aprobado por Resolución del Secretario Autonómico de Administración Pública de 12 de marzo de 2015.

A continuación se extractan del mismo las siguientes líneas de actuación que han sido implementadas por la Inspección General de Servicios:

1. SIMPLIFICACIÓN Y REDUCCIÓN DE CARGAS ADMINISTRATIVAS E IMPULSO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.

2. CONTROL E INSPECCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS. PLANES ESTRATÉGICOS DE LA ADMINISTRACIÓN.

3. DESARROLLO DE RELACIONES DE ALIANZA Y COLABORACIÓN

MARCO NORMATIVO Y DE REFERENCIA DEL PLAN

El marco normativo -leyes, disposiciones reglamentarias o acuerdos del Consell-, en que se fundamenta y apoyan las diferentes líneas de actuación, objetivos y actividades recogidas en este plan se relaciona a continuación, por orden cronológico. No obstante, conviene señalar que, como consecuencia del propio plan SIRCA-2, algunas de ellas se han publicado recientemente y otras, como las relacionadas con los instrumentos para la mejora de la calidad, las evaluaciones y las quejas, lo van a ser en el primer semestre de 2015, por lo que en las diferentes líneas de actuación que se verán afectadas por estas modificaciones normativas, ya se han incorporado parte de las novedades que se van a introducir con el nuevo decreto:

- Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana y se regulan las Cartas de Servicios en la Generalitat. (pendiente de modificación).
- Ley orgánica 1/2006 de 10 de abril de Reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana que, en su artículo 9.2, establece y garantiza el derecho de los ciudadanos de la Comunidad Valenciana a gozar de servicios públicos de calidad.
- Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat. (pendiente de modificación).
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- Decreto 112/2008, de 25 de julio, del Consell, por el que se crea la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunidad Valenciana (CITEC).
- 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. (pendiente de modificación).
- Decreto 165/2010, de 8 de octubre, del Consell, por el que se establecen medidas de simplificación y de reducción de cargas administrativas en los procedimientos gestionados por la administración de la Generalitat y su sector público.
- Ley 2/2012, de 14 de junio, de la Generalitat, de Medidas Urgentes de Apoyo a la iniciativa Empresarial y los Emprendedores, Microempresas y Pequeñas y Medianas Empresas de la Comunitat Valenciana.
- Decreto 28/2012, de 3 de febrero, del Consell, por el que se crea la Comisión Interdepartamental para el seguimiento e impulso de las políticas de racionalización y austeridad en el gasto en el ámbito de la Generalitat.
- Orden 3/2012, de 7 de junio, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, por la que se aprueba el Manual de Normalización de Formularios de la Generalitat y su sector público.

- Orden 7/2012, de 27 de septiembre, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, por la que se regula el catálogo de procedimientos administrativos de la administración de la Generalitat y su sector público.
- Decreto 20/2013, de 25 de enero, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública.
- Acuerdo del Consell de fecha 10 de mayo de 2013 por el que se aprueba el Plan de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas 2013-2015 (SIRCA-2).
- Acuerdo del Consell de fecha 7 de marzo de 2014 por el que se aprueba el Plan Estratégico de Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat.
- Decreto 65/2014, de 2 de mayo, del Consell, por el que se modifica el Decreto 20/2013, de 25 de enero, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública
- Decreto 68 /2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia y las funciones de inspección general de los servicios de la Administración de la Generalitat.
- Acuerdo de 17 de octubre de 2014, del Consell, por el que se aprueba el Plan de Calidad e Inspección de Servicios (2014-2016), en el marco del Plan Estratégico de Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat.
- Decreto 191/2014, de 14 de noviembre, del Consell, por el que se regula la atención a la ciudadanía, el registro de entrada y salida de escritos y la ordenación de las oficinas de registro en la Administración de la Generalitat.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN Y ACTIVIDADES DEL PLAN.

1. SIMPLIFICACIÓN Y REDUCCIÓN DE CARGAS ADMINISTRATIVAS E IMPULSO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.

En este apartado se recogen las actuaciones concretas previstas para 2015 en el **Plan de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas, (Plan SIRCA 2)**, 2013-2015, que fue aprobado por el Consell en su sesión de 10 de mayo de 2013. Igualmente, se ha tenido en cuenta lo dispuesto en el Decreto 165/2010, de 8 de octubre, del Consell, por el que se establecen medidas de simplificación y de reducción de cargas administrativas en los procedimientos gestionados por la administración de la Generalitat y su sector público, así como en la Disposición Final Séptima de la Ley 2/2012, de 14 de junio, de la Generalitat, de medidas urgentes de apoyo a la iniciativa empresarial y a los emprendedores, microempresas y pequeñas y medianas empresas (pyme) de la Comunitat Valenciana.

Este plan tiene como objetivo principal, en consonancia con el anterior, reducir y/o suprimir las cargas administrativas que la Generalitat impone a ciudadanos y empresas, bien por estar establecido así en una norma, o bien por las correspondientes exigencias de información sobre su actividad.

1.1. Actuaciones de comunicación, difusión y participación SIRCA-2.

Descripción:

El Plan SIRCA 2, en el apartado denominado “Evaluación y Rendición de cuentas”, prevé que para facilitar la difusión de los resultados obtenidos en la ejecución del plan y rendir cuentas, -tanto a las entidades locales, asociaciones empresariales y de ciudadanos, como a los departamentos del Consell, empleados públicos y directivos, proporcionando a cada uno de ellos la información que sea de su interés-, se pondrá en marcha una **página Web** en la que se podrá consultar la evolución del plan y las medidas de simplificación más destacadas, incluyendo una encuesta de satisfacción de los usuarios. Para ello se aprovechará el espacio que se habilite en el portal de la transparencia.

Por otra parte, en 2014 se habilitó en el portal GVA una **dirección electrónica** para que ciudadanos, empresas y otras administraciones puedan trasladar a la administración su **opinión** sobre las áreas y/o procedimientos concretos en que consideran que debe centrarse el proceso de simplificación administrativa. Todas las propuestas recibidas han sido remitidas a la Subsecretaría de la conselleria competente en la materia, como responsable de los temas de simplificación y reducción de cargas de su departamento y miembro de la comisión CITEC, con el fin de que se recabe del órgano gestor información sobre si se acepta o no la propuesta y, en caso negativo, los motivos por los que se desestima.

Objetivos:

- 1.1.1. Diseñar e implantar, en el portal GV de la transparencia, una zona para incluir toda la información del SIRCA-2, así como de las actuaciones en materia de calidad de los servicios, en el segundo semestre.

1.1.2. Fomentar la recogida, análisis y tratamiento de las propuestas de los distintos agentes sociales, en materia de simplificación, mediante el cuestionario publicado en la web y facilitar su traslado a la subsecretaría competente en razón de la materia para su consideración.

1.1.3. Divulgar en la web las propuestas de simplificación formuladas por la ciudadanía y los resultados obtenidos, si los hubiera, en el segundo semestre.

1.2. Actuaciones en el ámbito normativo

Descripción:

El proceso de revisión normativa en el marco del Plan SIRCA-2, cuyo fin último es 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, está prácticamente finalizado, ya que en los dos años de vigencia del plan, 2013 y 2014, el total acumulado de normas revisadas asciende a 205 normas. Todas las modificaciones normativas previstas, se han impulsado mediante la aprobación de 2 Acuerdos del Consell.

Por tanto, en este ámbito, los objetivos previstos son de carácter residual, ya que únicamente se va a colaborar en el impulso a la revisión de aquellas disposiciones reglamentarias (decretos y órdenes) que estén pendientes.

Objetivos:

1.2.1. Finalizar las actuaciones pendientes de impulso y coordinación de esta línea de actuación, hasta alcanzar el 100% de lo previsto inicialmente.

1.3. Actuaciones dirigidas a la simplificación de procedimientos administrativos

Descripción:

En el plan SIRCA-2 esta línea de actuación ha tenido una menor incidencia, ya que los mayores esfuerzos se han orientado a la simplificación derivada de la revisión normativa. No obstante se va a continuar con las acciones de simplificación de procedimientos, atendiendo de manera masiva o generalizada a la eliminación de aquellas cargas documentales que se puedan obtener directamente por la administración a través de la Plataforma Autonómica de Interoperabilidad (PAI).

Durante 2015 se va a difundir el **Manual de simplificación y reducción de cargas**, a través de la Comisión Técnica para la Modernización y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos, entre todos los departamentos. Esta metodología, que se ha adaptado como propia, ha sido elaborada a propuesta de la Subcomisión de Simplificación Administrativa de la Comisión interministerial para la Reforma de las Administraciones Públicas, (CORA) para la administración general del Estado. No obstante, y dado que la colaboración entre las tres administraciones en el tema de la reducción de cargas ha sido fundamental para alcanzar el éxito conseguido, se ha considerado conveniente su

difusión para que pueda ser utilizada en el ámbito de la Generalitat y posibilitar con ello una visión integrada de los procesos de simplificación y reducción de cargas.

Actuaciones de simplificación en procedimientos comunes

Asimismo durante 2015 se va a acometer la unificación y/o simplificación de procedimientos/trámites comunes que así se demande tanto por la Comisión Técnica de Modernización o por la Dirección General de Tecnologías de la Información. Para ello, se constituirán, como máximo dos grupos de trabajo, cuya labor será abordar el estudio del procedimiento y la elaboración de la propuesta de simplificación.

Actuaciones de simplificación en procedimientos específicos

En 2014 se llevó a cabo una actuación inspectora para verificar la eliminación de la obligatoriedad de presentar los certificados de estar al corriente en las obligaciones tributarias y frente a la seguridad social, así como de documentos acreditativos de la identidad (presentación de fotocopias del DNI), al poder realizar su consulta de forma electrónica, lo que ha supuesto una evidente reducción de cargas.

A la vista de los resultados obtenidos se ha llegado al convencimiento de que en este último año del Plan SIRCA-2, el impulso de simplificación en procedimientos específicos es conveniente abordarlo de forma horizontal, atendiendo a la eliminación de aquellos documentos que, por parte de la administración, se demandan en mayor medida a ciudadanos y cuya comprobación ya puede realizarse de forma electrónica, a través de la PAI.

Así pues, uno de los objetivos prioritarios para 2015 va a consistir en **simplificar** los procedimientos en que se requiere, en formato papel, la **acreditación de la condición de Familia numerosa, el certificado de Discapacidad y los conocimientos del Valencià**, impulsando su consulta por los propios gestores a través de la PAI. Con ello se evitará que sean los ciudadanos los que soporten esa carga administrativa.

Igualmente, en 2015, finalizará simplificación de los tributos, impuestos y tasas, gestionados por la Generalitat, en los que mediante la modernización, simplificación y mayor eficiencia de la gestión, se quiere facilitar a empresas y ciudadanos el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, teniendo en cuenta sus necesidades y requerimientos.

Las medidas de simplificación propuestas, se impulsarán a través de los Acuerdos que en materia de simplificación se propongan al Consell, en cumplimiento de la Ley de Emprendedores.

Objetivos:

Los objetivos a alcanzar en esta línea, en 2015, son los siguientes:

- 1.3.1. Difundir el Manual de Simplificación Administrativa y Reducción de Cargas, a través de la Comisión Técnica, entre todos los departamentos (segundo semestre).

1.3.2. Acometer la unificación y/o simplificación de procedimientos/trámites comunes a petición de la Comisión Técnica de Modernización o de la DGTI, en el segundo semestre de 2015.

1.3.3. Simplificar los procedimientos en que se solicita, en formato papel, la acreditación de la condición de Familia numerosa, Discapacidad y Conocimientos del valencià, impulsando su consulta a través de la PAI (100% de todos los procedimientos).

1.3.4. Implementar las medidas de simplificación mediante los Acuerdos que en materia de simplificación se propongan al Consell (1 Acuerdos en 2015), en cumplimiento de la Ley de Emprendedores.

1.4. Mejorar la atención a la ciudadanía

Definición y diseño del nuevo modelo de atención a la ciudadanía.

El desarrollo del nuevo modelo de atención a la ciudadanía, una vez publicado el Decreto 191/2014, de 14 de noviembre, del Consell, por el que se regula la atención a la ciudadanía, el registro de entrada y salida de escritos y la ordenación de las oficinas de registro en la Administración de la Generalitat, se aborda en las líneas 4 y 5 del presente plan de actuación.

Reordenación de los registros de entrada salida de la Generalitat.

Descripción:

Una vez finalizada la revisión de la normativa y publicado el Decreto 191/2014, de 14 de noviembre, del Consell, antes citado y tal como se mandata en su disposición final segunda, en el primer trimestre de 2015, mediante resolución del titular de la Secretaría Autonómica de Administración Pública, se aprobará el **Manual de Instrucciones para las oficinas de Registro de la Generalitat**, que será de obligado cumplimiento para todas ellas. En este manual se detalla cuales son las funciones de una oficina de registro; qué tipo de escritos se registran y cuales no requieren registro de entrada, los supuestos en que se pueden in admitir, así como la compulsa de documentos, etc.

A lo largo del año se impulsará, junto con la DGTI, el avance en la implantación de la nueva aplicación de MASTIN para el registro de entrada y en la unificación de libros de registro. Todo ello siguiendo la línea marcada por el nuevo decreto.

Asimismo, en su reunión de 16 de enero de 2015, el Consell ha aprobado el Convenio de Colaboración entre la Administración General del Estado y la Administración Pública de la Generalitat, para el Suministro de la Aplicación **“Oficina De Registro Virtual” (ORVE)**, como mecanismo de acceso al registro electrónico común y al sistema de integración de registros. Este sistema está concebido para permitir el intercambio de asientos registrales entre administraciones públicas, permitiendo escanear los escritos que presenta el ciudadano en las oficinas de registro, aplicando la digitalización en los puestos de ventanilla con plena validez jurídica, y enviando electrónicamente la documentación a la administración de destino, al instante, y sea cual sea su ubicación geográfica o nivel de administración competente (estado, comunidad autónoma y municipios). Para poner en marcha puntos de registro ORVE en la Generalitat, es necesario elaborar unas normas en las que se describa el funcionamiento y los requerimientos del sistema, por lo que para agilizar y simplificar su difusión, éstas se van a incorporar al manual general de instrucciones de las oficinas de registro.

Objetivos:

- 1.4.1. Elaborar, Publicar y Difundir las instrucciones comunes de funcionamiento para los registros de entrada/salida de la Generalitat en el primer trimestre de 2015.
- 1.4.2. Coordinar junto con la DGTI la progresiva implantación de la nueva aplicación de MASTIN y la unificación de los libros de registro.
- 1.4.3. Dictar instrucciones para poner en marcha la interconexión de registros a través del sistema ORVE, junto con las de funcionamiento de los registros.

1.5. Impulso del Mercado Interior Europeo:

Descripción:

El **Sistema de información del mercado interior europeo (IMI)** es una herramienta electrónica que la Comisión Europea pone a disposición de las autoridades públicas de los Estados miembros 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 esencia el sistema IMI es una herramienta que permite el intercambio de información entre las autoridades públicas europeas responsables del cumplimiento de las obligaciones de cooperación administrativa establecidas en diversos ámbitos legislativos del mercado interior. Permite una comunicación segura, rápida y efectiva a pesar de las barreras que suponen las distintas lenguas y las diferencias entre las estructuras administrativas de los Estados miembros.

En nuestro ámbito, administración pública valenciana (autonómica y local), la obligación de cooperación se aplica en cumplimiento de las directivas de reconocimiento de cualificaciones profesionales y la directiva de servicios, aunque existen ya otros ámbitos atendidos por IMI a nivel estatal, de más reciente incorporación: Reglamento de transporte de fondos en euros entre países de la zona euro, Red Solvit de resolución de problemas, directiva sobre derechos de los pacientes, directiva de desplazamiento de trabajadores, licencias de conducción de trenes y comercio electrónico (esta última en fase piloto).

El IMI, que está plenamente operativo en la actualidad, debe continuar su implantación y desarrollo en nuestro ámbito, competencia esta que ejerce y asume la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios, como órgano que ejerce la coordinación autonómica del sistema.

En el ámbito de la Generalitat, donde el sistema IMI está ya implantado al 100 % en los ámbitos legislativos citados, las acciones a desarrollar en 2015 se centrarán en mantener actualizados los datos y competencias de todas las autoridades registradas en el sistema. En el ámbito local, la extensión limitada hasta la fecha, se mantendrá así en la medida en que no surja una demanda real y efectiva, toda vez que carece de sentido continuar dando altas en este nivel de administración y en el ámbito de la directiva de servicios que no generan, seguramente por la menor actividad económica derivada de la actual crisis, necesidades de intercambio de información entre autoridades competentes de la UE. En todo caso, y de forma general, mantendremos las labores de apoyo y coordinación a las autoridades registradas y se impartirá formación a sus usuarios en el manejo y actualización de la aplicación, tareas todas ellas que, incluidas en planes anteriores, se mantienen también en este plan.

Por último, mantener esta cooperación a través del intercambio de información entre autoridades administrativas de los Estados miembros de la UE, permitirá obtener, también, una importante disminución de las cargas administrativas que se generarían sin dicha cooperación.

Objetivos:

1.5.1. Continuar las tareas de coordinación e implantación del Sistema de Información del Mercado Interior Europeo (IMI) ejerciendo labores de asesoría y apoyo técnico a todas las autoridades registradas en nuestro ámbito.

1.5.2. Gestionar las autoridades registradas en nuestro ámbito, identificando y registrando, en su caso, nuevas autoridades y garantizando una actualización permanente de los datos registrados en el sistema para todas las autoridades dadas de alta.

1.5.3. Asegurar el funcionamiento eficaz de IMI en nuestro ámbito, manteniendo usuarios activos en todas las autoridades registradas y monitorizando de forma continua las solicitudes en las que intervengan autoridades coordinadas por nosotros: control de su actividad, vigilancia y supervisión de casos pendientes (interviniendo y contactando, en su caso, con la coordinación nacional y con coordinadores de otros Estados miembros) y transferencia de las solicitudes IMI recibidas a la autoridad competente.

1.5.4. Organizar e impartir, a través de IVAP, un curso de formación en el manejo y actualización del Sistema IMI, complementario de los cursos organizados por el INAO y por la Coordinación Nacional del sistema. El curso, que se impartirá en el mes de junio, irá dirigido a usuarios nuevos que han sido registrados en el sistema a lo largo de 2014.

2. LÍNEA DE ACTUACIÓN: CONTROL E INSPECCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS. PLANES ESTRATÉGICOS DE LA ADMINISTRACIÓN.

2.1. Plan Estratégico de Innovación y Mejora de las Administración de la Generalitat para el periodo 2014-2016

Descripción:

Con fecha 7 de marzo de 2014, el Consell aprobó mediante Acuerdo el **Plan Estratégico de Innovación y Mejora de las Administración de la Generalitat para el periodo 2014-2016** (en adelante PINYMAG 2014-2016) continuando así con una práctica habitual, mantenida en los últimos años, de plasmar y concretar en sucesivos planes la política de modernización de la administración pública valenciana desarrollada por la Generalitat.

Este plan prioriza y focaliza todos sus esfuerzos en lograr una administración sostenible y austera, eficaz y, sobre todo, eficiente, para contribuir así a la necesaria recuperación económica que hoy exige nuestra sociedad, 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. Para dar respuesta a lo anterior 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, el segundo plan de simplificación y reducción de cargas administrativas (SIRCA-2) ya fue aprobado con anterioridad, en 2013. De los 4 planes restantes, dos han sido aprobados, de forma sucesiva en 2014 y, el tercero, en enero de 2015. Así y por este orden:

- **Plan de Calidad e Inspección de Servicios 2014-2016**, aprobado por Acuerdo del Consell de 17 de octubre de 2014, dirigido a promover una gestión de calidad e implantar una cultura de la evaluación y control del rendimiento.
- **Agenda Digital de la Comunidad Valenciana 2014-2020**, aprobada por Acuerdo del Consell de 5 de diciembre de 2014 y dirigida a impulsar la innovación tecnológica, potenciar la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación y el desarrollo de la administración electrónica. 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 uno de los ejes estratégicos de la Agenda, en concreto el Eje 3. Administración Digital.
- **Plan de formación del IVAP**, aprobado por Resolución de 13 de enero de 2015, de la Dirección general de Recursos Humanos de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, por la que se convocan las acciones formativas correspondientes a ese año, plan que se dirige a lograr la máxima profesionalidad del personal empleado público, a través de la mejora de su formación.

Finalmente, el quinto plan **Plan de redistribución de cargas de trabajo**, que junto con el anterior desarrolla el eje estratégico del PINYMAG 2014_2016 centrado en las personas (estrategia de racionalización y eficiencia de los recursos humanos) está, en la fecha de redacción de este plan, pendiente de elaboración por parte de la dirección general de Recursos Humanos para su posterior aprobación por el Consell.

De acuerdo con lo previsto en el **apartado 5 del PINYMAG 2014_2016**, *“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)”.

Por otra parte el plan identifica a determinados actores y/o grupos de interés a los que considera necesario consultar y/o involucrar, y establece que su participación se canalice de una forma individualizada para cada plan, participación que no debe limitarse a la consulta previa y anterior a su aprobación sino que debe extenderse a las fases posteriores de evaluación y seguimiento tratando de conocer la opinión y valoración que esos actores hacen de los logros alcanzados en su ejecución.

Objetivos:

2.1.1. Realizar un informe de evaluación y seguimiento de la ejecución en 2014 del plan SIRCA-2. En el caso concreto del Plan de Calidad e Inspección de Servicios 2014-2016, se obvia el objetivo de realizar, en este año 2015, un informe similar de evaluación y seguimiento, toda vez que la aprobación de este plan tuvo lugar el 17 de octubre de 2014 y ello justifica plenamente que no se realice dicho informe (por su reducido tiempo de ejecución, inferior a un trimestre).

2.1.2. Ejecutar acciones de difusión y comunicación de ambos planes, a través de los cursos de formación impartidos a través del IVAP (cursos en materia de calidad y curso de simplificación y reducción de cargas) y a través del portal de transparencia. En el caso concreto del plan de calidad e inspección, adicionalmente, se programarán acciones de divulgación y comunicación directa a actores relevantes de la organización (Secretarías generales administrativas).

2.2. Control, seguimiento y evaluación de los Planes de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas (SIRCA 1 y SIRCA 2).

Como se recoge en el propio Plan SIRCA-2, para que cualquier plan sea efectivo es necesario realizar evaluaciones periódicas que permitan determinar si se está alcanzando los objetivos previstos y, en caso contrario, poder introducir medidas correctoras.

Por ello, tal y como se recoge en el citado plan, bajo el impulso y coordinación de la Secretaría Autonómica de Administración Pública, órgano que tiene asignadas las competencias en materia de gestión y seguimiento de los planes de modernización, simplificación administrativa, calidad de los servicios públicos, se realizará el seguimiento y evaluación periódica de las líneas de actuación que el plan contiene en los siguientes términos: A través de la Subdirección general de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios, y en concreto de su inspección general de servicios, se establecerán los mecanismos necesarios de seguimiento, control y evaluación que se realizará anualmente.

Objetivos:

2.2.1. Realizar un informe de avance y seguimiento del grado de cumplimiento del Plan SIRCA-2 correspondiente a 2014. (antes de marzo de 2015).

2.3. Medición de los ahorros alcanzados por reducción de cargas administrativas.

Descripción:

El objetivo principal perseguido tanto por el **Plan SIRCA-1** como por el vigente **Plan SIRCA-2** consiste en reducir las cargas administrativas que soportan ciudadanos y empresas derivadas de las diferentes regulaciones establecidas por la Generalitat.

El sistema utilizado para cuantificar los ahorros alcanzados con el avance de esa reducción de cargas, se basa en una adaptación del **Modelo de Costes Estándar (SMC)** homologado por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, lo que nos permite obtener una información homogénea y comparable con la de otras administraciones públicas.

Por lo tanto: hay que medir los ahorros alcanzados como consecuencia del avance del Plan SIRCA-2; contar con una herramienta informática para su cálculo y contabilización, dentro del contexto del Cuadro de Mando; y alimentar el sistema APLICA del Ministerio, sistema en el que todas las administraciones públicas españolas deben grabar los ahorros alcanzados.

Objetivos:

- 2.3.1. Calcular los ahorros alcanzados por reducción de cargas con el Plan SIRCA-2 a lo largo de 2013 y 2014. Cálculos realizados antes de acabar el año.
- 2.3.2. Tener actualizado el sistema informático de contabilización de los ahorros, integrado en el cuadro de mando.
- 2.3.3. Actualizar la información en el sistema APLICA del Ministerio.

2.4. Plan de Control del Absentismo del Empleado público

El **Plan de Control del Absentismo del personal al servicio de la Generalitat** (PCABS-GVA) fue aprobado por Acuerdo del Consell el 1 de junio de 2012. Su aprobación respondió, y se justificó entonces, por la necesidad de reducir la incidencia y prevalencia del absentismo en el ámbito de las organizaciones públicas, necesidad que se vio incrementada por un contexto de crisis económica general que afecta y continua afectando hoy a todas las administraciones públicas, sin excepción, y a la sociedad en general, que nos continua exigiendo y demandando esfuerzos para controlar y reducir el excesivo déficit público.

Mantenemos en este plan, dando continuidad al anterior, los mecanismos de coordinación, seguimiento y evaluación de las acciones en él contenidas y de cuyos resultados informamos periódica y puntualmente. Para ello y para garantizar de una forma coordinada el despliegue y ejecución del plan disponemos de un **Comité Director del Plan**, presidido por el Secretario Autonómico de Administración Pública e integrado por los titulares de distintas Subsecretarías y Direcciones Generales, comité que es asistido de forma permanente por una **Comisión Técnica de Seguimiento del Plan**. La presidencia de esta Comisión la ostenta la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios, órgano que impulsa la ejecución del plan, elabora los informes de seguimiento y ejerce la secretaría permanente del citado Comité Director.

Junto a lo anterior, corresponde a esta misma subdirección general antes citada presidir la **comisión de seguimiento** especial, creada en 2014, **para** hacer un seguimiento y control especial de **la cobertura de las contingencias profesionales en los empleados públicos de la Generalitat**, cobertura que, desde el 1 de enero de 2014, es prestada por tres Mutuas de Accidentes y Enfermedades Profesionales, una en cada provincia.

Objetivos:

- 2.4.1. Elaborar el tercer Informe anual de seguimiento 2014 (informe elaborado antes del 30 de abril).
- 2.4.2. Impulsar y coordinar la ejecución del plan, a través de ejercer la secretaría del comité director del plan y coordinar la comisión de seguimiento del mismo (organizar y convocar las reuniones de estos órganos: mínimo de 2 reuniones en el año).
- 2.4.3. Coordinar y supervisar la asunción y correcta ejecución de la cobertura de las contingencias profesionales en los empleados públicos de la Generalitat por parte de las Mutuas de Accidentes y Enfermedades profesionales que se han hecho cargo de las mismas a

partir del 1 de enero de este año (organizar y convocar la correspondiente comisión de seguimiento: mínimo de 2 reuniones en el año).

2.5. Quejas y sugerencias.

Descripción:

Una de las funciones tradicionalmente asignadas a la Inspección de Servicios, desde hace bastantes años, es la relacionada con el seguimiento general de las quejas y sugerencias presentadas en nuestra Administración, y su valoración como fuente inestimable de información para abordar acciones de mejora de la gestión de los servicios públicos, así como también, en su caso, atender directamente aquellas quejas concretas que se reproducen ante este órgano de control por no haber sido previamente contestadas por el órgano al que se dirige la queja, a pesar de haber transcurrido el plazo legal de respuesta.

Estas funciones vienen recogidas de forma expresa en el Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell por el que se regula el sistema de quejas y sugerencias en la Generalitat.

Objetivos:

2.5.1. Atender y tramitar, dentro del plazo legal, el 100% de quejas y sugerencias presentadas al amparo del artículo 11.2 del decreto 165/2006.

2.5.2. Realizar un seguimiento permanente, a lo largo del ejercicio, del cumplimiento de la utilización del sistema de gestión de las quejas y sugerencias por parte de las distintas Subsecretarías, que posibilite la emisión de informes anuales por parte de los distintos departamentos.

2.5.3. Redactar el informe anual correspondiente al año 2014, evaluando globalmente la atención prestada al ciudadano y extrayendo conclusiones para el diseño de acciones de mejora.

2.5.4. Mejorar, desde el ámbito de sus funciones, el tratamiento de las quejas y promover una revisión de los criterios (ítems) de codificación y clasificación de los motivos de las quejas y sugerencias.

2.6. Denuncias por acoso moral en el trabajo y por acoso sexual y por razón de sexo.

Descripción:

El acoso moral (mobbing) y el acoso sexual y por razón de sexo son fenómenos sociales que desgraciadamente se reflejan también en las relaciones desarrolladas en el ámbito laboral de las Administraciones públicas.

La Generalitat está comprometida activamente en la lucha contra estas conductas inadmisibles, y frente a ambos tipos de acosos ha aprobado sendos Procedimientos de actuación, cuyas normas constituyen importantes instrumentos de acción para atajar y erradicar unos comportamientos tan rechazables. A este respecto, la Inspección de Servicios tiene asignado un papel relevante y protagonista tanto en el Protocolo ante el acoso sexual y por razón de sexo como en el Protocolo ante el acoso moral en el trabajo (mobbing). Su función resulta clave en la investigación de las posibles

denuncias por cualquiera de estas situaciones, y del resultado de su labor de inspección depende, en caso de confirmación del acoso, la recomendación de iniciación de los correspondientes expedientes disciplinarios para la sanción de estas infracciones, calificadas como muy graves en la normativa de función pública, tanto estatal como autonómica.

Objetivos:

- 2.6.1. Atender y tramitar el 100% de las denuncias presentadas por acoso moral.
- 2.6.2. Atender y tramitar el 100% de las denuncias presentadas por acoso sexual y acoso por razón de sexo.
- 2.6.3. Elaborar informes semestrales que den cuenta de las denuncias atendidas por la inspección de servicios en relación con ambos protocolos de actuación frente al acoso.

2.7. Otras denuncias.

Descripción:

Además de la tramitación y atención de las quejas que los ciudadanos pueden presentar como expresión de su disconformidad con la prestación de servicios públicos, existe otra actividad de investigación y control, esta vez derivada de la presentación de denuncias, provenientes de los mismos ciudadanos o de los propios funcionarios públicos, en las que se ponen de manifiesto posibles irregularidades o infracciones a la legalidad, las cuales pueden entrañar, en ocasiones, responsabilidad por parte del personal al servicio de la administración valenciana.

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, que regula el ejercicio de la competencia de la inspección general de servicios, esta función de control de legalidad, impulsada de oficio, por propia iniciativa o como consecuencia de denuncia, forma parte inseparable de su papel de vigilancia del correcto funcionamiento de todos los servicios y unidades de la Generalitat, conforme a los principios constitucionales y con pleno sometimiento a la ley y el derecho. (artículos 3, y 4 de dicho Decreto).

Objetivos:

- 2.7.1. Atender y tramitar el 100% de las denuncias presentadas, investigando la posible existencia de anomalías, disfunciones, irregularidades o infracciones a la legalidad vigente.
- 2.7.2. Elaborar los informes oportunos y efectuar, en su caso, las recomendaciones y propuestas pertinentes en orden a la corrección de las anomalías detectadas y a la exigencia, en su caso, de responsabilidad disciplinaria.

2.8. Actuaciones extraordinarias de inspección (informes ad hoc, de seguimiento y ejecución de proyectos y planes, preguntas parlamentarias, comparencias institucionales, etc).

Descripción:

Fuera de la planificación ordinaria de cada ejercicio, los recursos de la Inspección de Servicios pueden también ser destinados, de forma extraordinaria, a la atención o tramitación de determinados

encargos específicos, como consecuencia de asignaciones directas del órgano directivo superior del que depende la Inspección. Esta posibilidad, prevista en el artículo 9.2 del Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, dará lugar, en su caso, al tipo de actuación funcional que resulte más adecuado, según la naturaleza del encargo de que se trate (acciones de control, estudios, análisis o evaluaciones, seguimiento de programas y proyectos, -como, por ejemplo, el seguimiento de la implantación de medidas de simplificación que se recoge en el punto 2.2. del presente Plan-, y otras iniciativas de análoga naturaleza).

Objetivos:

- 2.8.1. Atender y desarrollar el 100% de los encargos y peticiones de actuación recibidas en el año a instancias del órgano superior.
- 2.8.2. Elaborar, dentro del primer semestre del año, instrucciones y/o directrices para la admisión a trámite de las denuncias.

2.9. Coordinación con los órganos sectoriales de inspección (ámbitos sanitario, educativo y de servicios sociales).

Descripción:

El ya mencionado Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, encarga también a la Inspección de Servicios (artículo 4.8) la coordinación con las diferentes unidades administrativas que ejercen una función inspectora en determinados sectores, como son el sanitario, educativo y el de servicios sociales. Mediante esta labor de coordinación, a través de una Comisión Coordinadora, creada en el artículo 8 del mencionado decreto, se trata de conocer las actuaciones que anualmente realiza cada unidad inspectora sectorial, al tiempo que aprovechar las sinergias que pudieran surgir de posibles actuaciones conjuntas. De forma específica, en las reuniones de coordinación se aprovechará para abordar temas de interés común relacionados con la mejora de la calidad de los servicios.

Objetivos:

- 2.9.1. Ejercer acciones de coordinación mediante reuniones y contactos periódicos con los responsables sectoriales de inspección (un mínimo de 2 reuniones anuales).
- 2.9.2. Elaborar, y tramitar ante la Subsecretaría, (antes del 31 de marzo de 2015) un proyecto de orden de la Conselleria por la que se efectuaría el desarrollo reglamentario relativo a la composición y funcionamiento de la Comisión de Coordinación con las inspecciones sectoriales, creada en dicho decreto.
- 2.9.3. Constituir formalmente la Comisión Coordinadora, una vez publicada la Orden reguladora de su composición y funcionamiento.
- 2.9.4. Realizar dos sesiones de la Comisión (la de constitución y otra ordinaria)

2.10. Seguimiento de las actuaciones de control e inspección de ejercicios anteriores.

Descripción:

Esta actividad consiste en efectuar un seguimiento de las distintas actuaciones de control e inspección, incluidas las denuncias tramitadas, que se han llevado a cabo en ejercicios anteriores. En

los casos que se juzgue de interés, se comprobará si las recomendaciones indicadas en los informes correspondientes fueron atendidas y, en su caso, cuáles fueron las medidas de corrección o mejora implementadas. En caso contrario, se recabará la oportuna explicación justificativa de la ausencia de puesta en práctica de los criterios de la Inspección de Servicios.

Objetivo:

2.10.1 Revisar la situación de las actuaciones de control e inspección llevadas a cabo en el ejercicio anterior, concretamente de aquellas que contengan recomendaciones que se consideren de interés, a efectos de desplegar una labor de seguimiento de su implantación.

3. LÍNEA DE ACTUACIÓN: DESARROLLO DE RELACIONES DE ALIANZA Y COLABORACIÓN

3.1. Colaboración con la Dirección General de Recursos Humanos

Descripción:

En materia de formación, colaborar con el Instituto Valenciano de Administraciones Públicas (IVAP) en actividades formativas y de divulgación en el campo de la atención al ciudadano, la calidad y evaluación de los servicios públicos y la reducción de cargas administrativas.

Objetivos:

6.1.1 Diseñar y ejecutar al 100 % las actuaciones formativas que, en materia de atención al ciudadano, calidad y evaluación de los servicios públicos y reducción de cargas administrativas, se incluyan en el plan de formación del IVAP.

3.2. Con la DG de Tecnologías de la Información

Descripción:

La simplificación y reducción de cargas administrativas constituye el principal objetivo del plan SIRCA y es una de las más importantes líneas de este plan anual de actuación, que requiere y exige de un importante desarrollo de la administración electrónica. Por ello el plan enumera algunas acciones y objetivos dirigidos a avanzar en la tramitación electrónica de los procedimientos, algo que exige la colaboración con la citada dirección general, por ser el órgano competente en esa materia. Así, en este apartado recogemos algunos objetivos que van en la línea de profundizar en esa importantísima colaboración.

Objetivo:

6.2.1. Colaborar con la Dirección General de Tecnologías de la Información en la simplificación previa de aquellos procedimientos que se vayan a transformar en servicios

electrónicos, así como en el desarrollo de herramientas o aplicaciones que requieran un apoyo funcional previo (expediente electrónico, impulso de la PAI, etc.)

3.3. Colaboración con el INVASSAT

Descripción:

La Inspección de Servicios elaboró en su día, en colaboración con el órgano competente en materia de prevención de riesgos laborales (hoy el INVASSAT) los dos protocolos de actuación en relación con las denuncias por acoso moral y acoso sexual y/o por razón de sexo. Estos protocolos contemplan oportunidades de colaboración mutua en la tramitación de las posibles denuncias y posibilitan el intercambio de información sobre los casos y circunstancias que los rodean. Por otra parte, la colaboración es fundamental a la hora de revisar o actualizar los protocolos, en función de lo que aconseje su utilización práctica.

Objetivos:

6.3.1. Colaborar con el INVASSAT en materias y aspectos de interés común, especialmente en lo concerniente a los protocolos de actuación ante denuncias por acoso moral (mobbing) y acoso sexual o por razón de sexo.

3.4. Colaboración con la Administración General del Estado (Ministerio de Hacienda y Administración Pública)

Descripción:

Desarrollar los Convenios suscritos con la Administración General del Estado en todo lo relacionado con la reducción de cargas administrativas, la simplificación procedimental y la mejora de la reglamentación, así como la prestación mutua de servicios electrónicos.

En particular este año se prestará especial atención a la implantación coordinada de DIR3, SIA y EUGO de forma que se cumpla lo establecido en el Esquema Nacional de Interoperabilidad. Todos estos sistemas deberán estar coordinados con el GUC de modo que su información sea compatible y la entrada de la misma única en la medida de lo posible, alimentando a todos ellos de forma automática.

Asimismo, este año se pone en marcha **el Convenio de Colaboración entre la Administración General del Estado y la Administración Pública de la Generalitat, para el Suministro de la Aplicación “Oficina De Registro Virtual” (ORVE)**, como mecanismo de acceso al registro electrónico común y al sistema de interconexión de registros. Este sistema permite el intercambio de asientos registrales entre administraciones públicas, permitiendo escanear los escritos que presenta el ciudadano en las oficinas de registro, aplicando la digitalización en los puestos de ventanilla con plena validez jurídica, y enviando electrónicamente la documentación a la administración de destino, al instante, y sea cual sea su ubicación geográfica o nivel de administración competente (estado, comunidad autónoma y municipios). Como hemos destacado en el apartado de simplificación, se pondrá en marcha en 2015 en los registros de la Generalitat la utilización de esta plataforma.

Objetivos:

6.4.1. Desarrollar el Convenio de Colaboración entre la Administración General del Estado y la Administración Pública de la Generalitat, para el Suministro de la Aplicación “Oficina De Registro Virtual” (ORVE), como mecanismo de acceso al registro electrónico común y al sistema de interconexión de registros. (todo el año).

6.4.2. Implantación de DIR3, SIA y EUGO de forma coordinada con el GUC (todo el año).

3.5. Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos.

Descripción:

La Red Interadministrativa de Calidad de los Servicios Públicos es el más importante foro de cooperación interadministrativa en materia de evaluación y calidad de los servicios, que está integrado por representantes 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) y que coordina la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), dependiente del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. En noviembre de 2014 finalizaron los trabajos de uno de sus grupos, el denominado Grupo de cartas de servicios, que concluyeron con la elaboración del documento “Marco Común sobre las Cartas de Servicios en las Administraciones Públicas Españolas”, documento que fue presentado y aprobado por la Red en la última reunión de su plenario.

En este año, participaremos en los grupos de trabajo denominados “Comité de Evaluación de políticas públicas” y de “Innovación en el Sector Público”.

Objetivos:

6.5.1. Publicar y difundir el documento **“Marco Común sobre las cartas de Servicios en las Administraciones Públicas Españolas”**, informe que ha inspirado los cambios normativos propuestos en la nueva regulación que sobre cartas de servicios se publicará en este año.

6.5.2. Participar activamente en los trabajos del Comité de Evaluación de políticas públicas, que en 2015 centrará sus esfuerzos en las siguientes dos líneas de actuación:

- Sensibilización y generación de capacidad interna para la evaluación:
 - Estrategias implicación alta dirección.
 - Redes internas.
 - Formación.
- Difusión de la evaluación/cultura de la evaluación (transparencia, participación ciudadana desde la evaluación,...):
 - Intercambio de información.

- Evaluación y catálogo de políticas públicas.
- Evaluación y rendimiento de cuentas.

6.5.3. Participar activamente en los trabajos del Grupo sobre Innovación del Sector Público dando a conocer el OPSI (Observatory of Public Sector Innovation) y promoviendo la inclusión en el mismo de innovaciones en las administraciones públicas españolas.

6.5.4. Participar en todas las reuniones de la Red (2 al año).

6.5.5. Evaluar posibles proyectos/actuaciones de éxito para presentarlas en eventos nacionales (congresos y similares).

3.6. Colaboración con otras organizaciones de interés.

Descripción:

Mantener y potenciar relaciones de alianza y cooperación con otras organizaciones de interés para nosotros entre las que destacamos las siguientes:

- Dirección General de Análisis y Políticas Públicas de la Conselleria de Presidencia a través de su Subdirección General de Análisis y Políticas Públicas.
- Dirección General de Ordenación, Evaluación, Investigación, Calidad y Atención al paciente de la Conselleria de Sanidad.
- Dirección General de Innovación, Ordenación y Política Lingüística (Subdirección General de Innovación y Calidad Educativa).
- Subsecretaría de la Conselleria Bienestar Social a través de la Subdirección General de Calidad y Ordenación de Centros.
- Por último también, aunque de forma puntual y para peticiones concretas, con otros órganos similares con competencias en materia de sistemas de información, comunicación y atención al ciudadano, modernización, gestión de calidad e inspección de los servicios, de otras Comunidades Autónomas.

Objetivo:

6.6.1. Establecer y mantener a lo largo de 2014 contactos con las organizaciones citadas en aras a intercambiar información de interés y compartir conocimiento (todo el año).