



Plan de Atención a la Ciudadanía 2025-2027

#LaCiudadaníaenelCentro

La ciudadanía en el centro

La ciudadanía en el centro



Plan de Atención
a la Ciudadanía
2025-2027



GENERALITAT
VALENCIANA



PROP®

PRESENTACIONES





Carlos Mazón Guixot
Presidente de la Generalitat

En junio de 2024 presentamos el Plan Simplifica 2024-2026 como una estrategia diseñada para transformar y modernizar nuestra Administración pública. Este plan, responde a la necesidad urgente de una administración más eficiente y accesible, que esté al servicio de las personas y de las empresas de nuestra comunidad.

Su puesta en marcha nos permite avanzar hacia una administración menos burocrática y más eficiente; en definitiva, una administración que, en lugar de parecer hostil, se muestre amigable y cercana a las personas.

El Plan de Atención a la Ciudadanía 2025-2027, que se presenta hoy, persigue, en línea con el Plan Simplifica, aproximar la administración a nuestra ciudadanía, haciéndola más cercana y equitativa para todas las valencianas y los valencianos.

La evolución en los últimos años de nuestra sociedad está provocando, al hablar de la relación entre ciudadanía y Administración, dos efectos divergentes.

Por una parte, las cada vez más potentes herramientas que las nuevas tecnologías vinculadas a los sistemas de información y las comunicaciones ofrecen, dibujan un futuro donde la relación digital entre la Administración y ciudadanía está en condiciones de dar un salto cualitativo en eficacia y eficiencia inimaginable hasta la fecha.

Por otra, se está produciendo un notable incremento en la brecha digital entre aquellas personas con capacidad para hacer uso de la nueva relación digital con su Administración, y aquellas que no la tienen.

Basta analizar mínimamente la sociedad para constatar que una parte está en condiciones de hacer un uso pleno de una administración digitalizada, y, al mismo tiempo, hay otro grupo de personas que, por edad, condiciones físicas o sociales o por falta de conocimientos técnicos, encuentra un muro insalvable al acercarse a una administración exclusivamente electrónica.

Este Plan de Atención a la Ciudadanía 2025-2027 aprovecha las oportunidades de la plena implantación de la administración digital y, al mismo tiempo, garantiza la equidad en el acceso a la información y los servicios públicos a todos los ciudadanos y a todas las ciudadanas. Estamos construyendo una administración más de todos -y especialmente más de aquellos colectivos vulnerables-, con servicios ágiles y de calidad cuyo acceso ha de estar garantizado con independencia de condiciones personales, lugar de residencia, nivel socioeconómico y habilidades digitales.



Nuria Martínez Sanchis
Consellera de Justícia
y Administración Pública

Desde la Conselleria de Justicia y Administración Pública trabajamos para mejorar el día a día de los más de 5.000.000 de habitantes de la Comunitat y el plan que estás leyendo es un buen ejemplo de ello.

Con este nuevo plan queremos avanzar hacia una Administración más amigable y equitativa, ofreciendo un trato lo más personalizado posible y asegurar una atención inclusiva que rompa la brecha digital, mejorando así la experiencia de la ciudadanía al relacionarse con la Generalitat.

En el momento que nos encontramos de esta legislatura, una vez aprobado el Plan Simplifica 2024-2026 y analizada la situación del sistema de atención a la ciudadanía de la Generalitat, junto con las necesidades y expectativas de nuestra ciudadanía sobre el modo de relacionarse con la Administración, es el momento adecuado para elaborar un Plan de Atención a la Ciudadanía con el horizonte de 2027, un plan que sirva de eje vertebrador de los proyectos y actuaciones a llevar a cabo por nuestra Administración en esta materia y en el que queremos situar a las personas en el centro de la gestión.

Por tanto, siguiendo esta nueva hoja de ruta que marca el nuevo plan nos dirigimos hacia una Administración más próxima, proactiva y sensible a las necesidades de la ciudadanía.

El Plan de Atención a la Ciudadanía 2025-2027 persigue dos grandes objetivos: asegurar a la ciudadanía un trato que garantice una atención equitativa y rompa las brechas digitales que la tecnología genera e impulsar una atención omnicanal orientada a mejorar la experiencia del ciudadano, permitiéndole estar en contacto constante con su Administración a través de múltiples canales al mismo tiempo.

Para alcanzar los objetivos propuestos, el plan se estructura en cuatro grandes líneas de actuación. En la primera se sientan las bases de un nuevo sistema

de atención a la ciudadanía para la sociedad actual.

La segunda línea se centra en la generación de toda la información necesaria para poder atender a nuestros ciudadanos a través de todos los canales de atención disponibles. Esta información deberá ser correcta, precisa y clara, de tal modo que sea entendida por todos, a la vez que se optimiza la gestión administrativa asociada.

La tercera línea aborda la mejora de los canales de atención presenciales, telefónicos y digitales, situando al ciudadano en el centro, de manera que sea atendido con una visión omnicanal. Esta atención a la ciudadanía será de forma global desde todos los canales y no, como hasta ahora, de forma diferente según cuál fuera éste.

En esta línea es necesario destacar el proyecto dirigido a la mejora de la red de atención presencial PROP, así como el de crear un sistema de atención y tramitación mediante videoconferencia (PROP Virtual), un proyecto supondrá un antes y un después en la relación entre ciudadanía y Administración.

La cuarta línea se centra en la transformación del sistema de atención a la ciudadanía en una red de alta calidad basada en los modelos de excelencia más exigentes.

El Plan de Atención a la Ciudadanía 2025-2027, vinculado al Plan Simplifica 2024-2026, persigue una mejora directa en la interacción diaria de la ciudadanía con su Administración, donde la tecnología y la innovación se pongan a su servicio. Se trata de alcanzar una Administración menos burocrática y más eficiente; en definitiva, una Administración amigable y próxima a las personas.

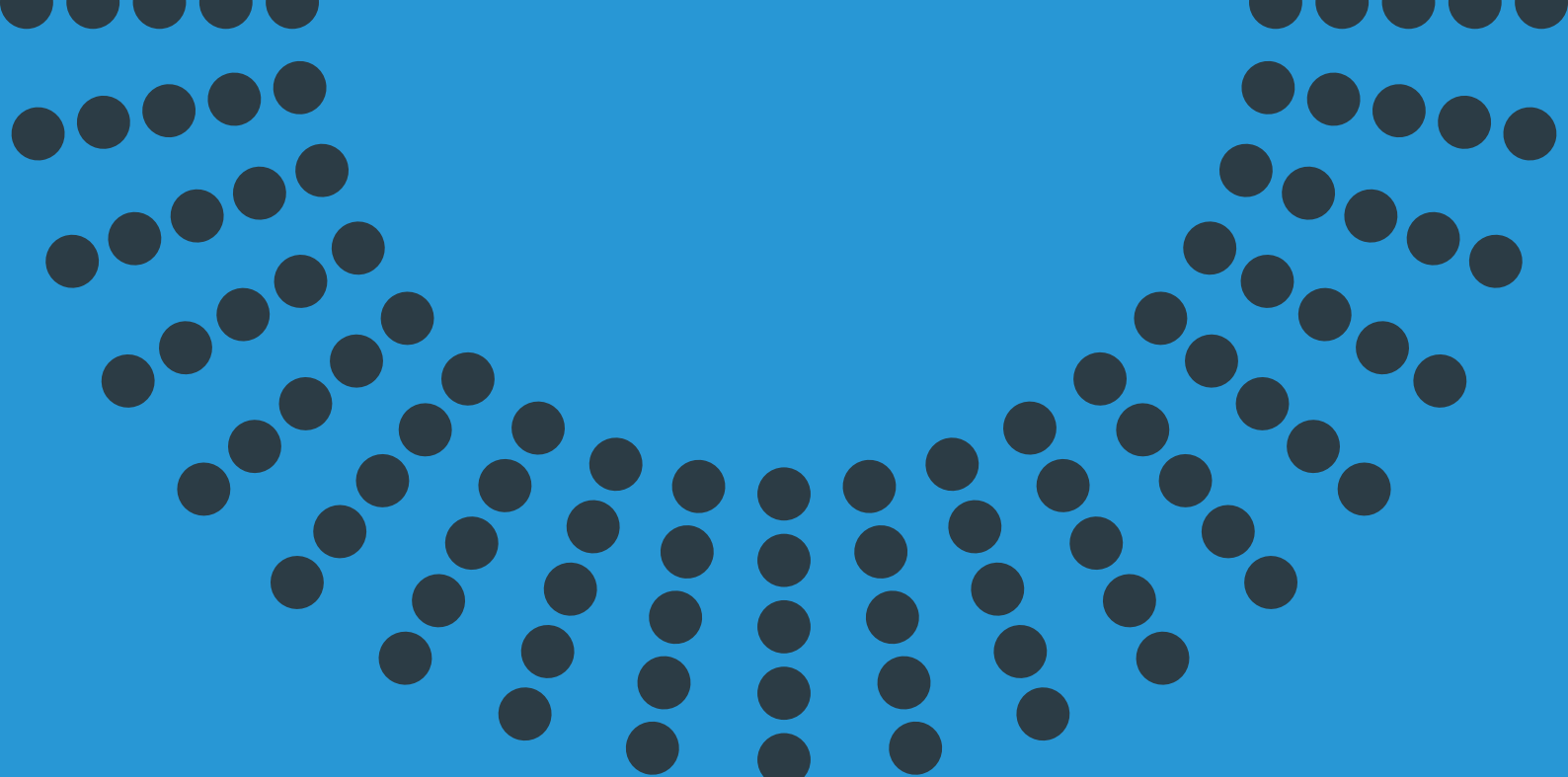
La ciudadanía en el centro. Este es el cambio de paradigma. Avanzamos con determinación hacia una Administración más humana y cercana, contribuyendo así a reforzar la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas.

ÍNDICE

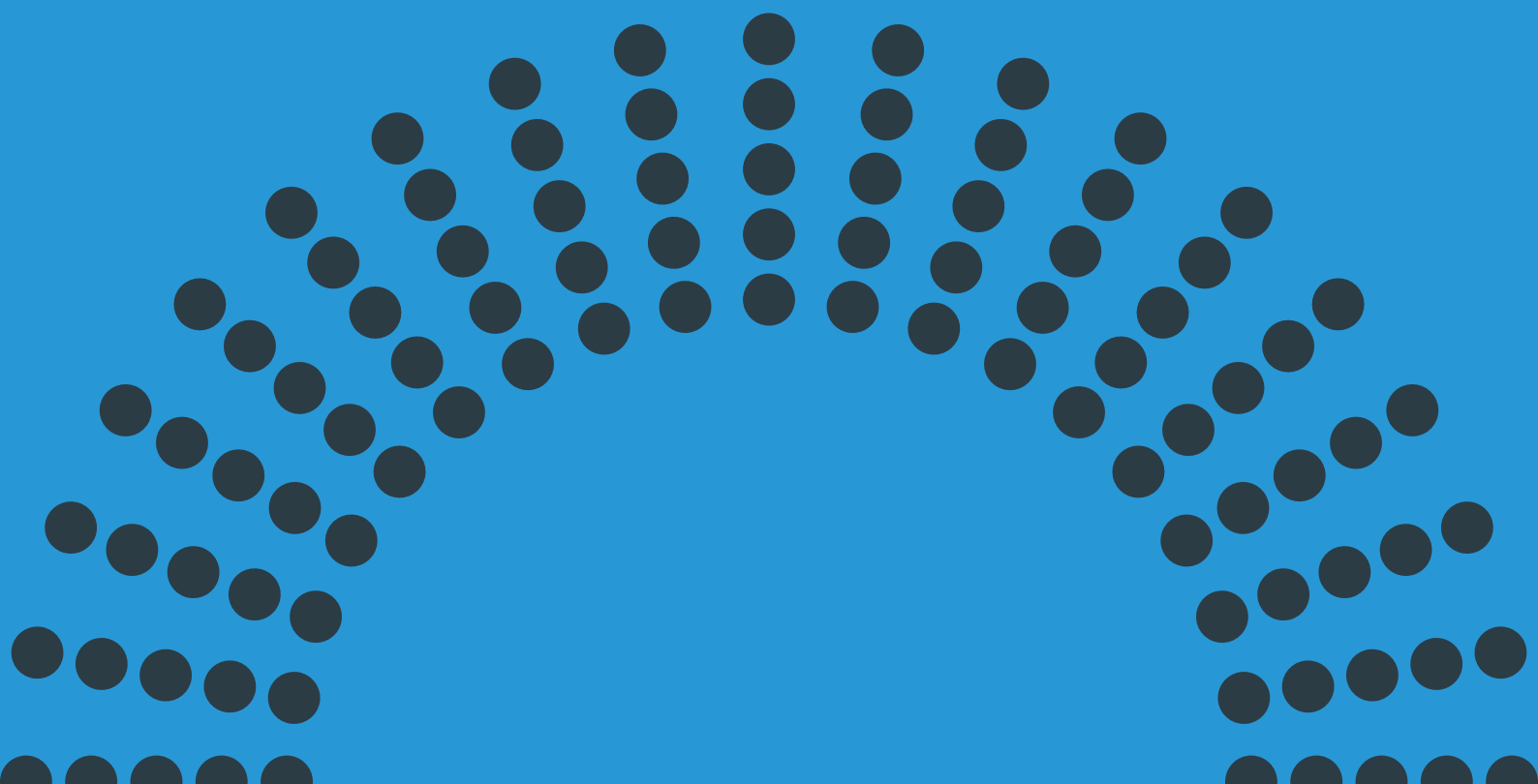
8

1. Introducción	11	Anexo I. Fichas de proyectos del plan	36
2. Antecedentes	12	L1.P1. Elaboración y aprobación de nuevas instrucciones de registro	37
3. Marco normativo	12	L1.P2. Instrucciones SIAC	39
4. Principios de atención a la ciudadanía	14	L1.P3. Constitución de la Comisión Técnica	41
5. Análisis de la situación actual	15	L1.P4. Cuadro de mando de atención a la ciudadanía	42
6. Líneas de actuación y proyectos	20	L1.P5. Rendición de cuentas y datos abiertos de atención a la ciudadanía	44
Línea 1. Un sistema de atención a la ciudadanía para la sociedad actual	22		
Línea 2. La mejor información para la ciudadanía y empresas de la Comunitat Valenciana	24	L2.P1. Mejora del Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía, SIAC, para una Administración más eficiente	45
Línea 3. Mejores y más accesibles canales de atención e información	26	L2.P2. Apertura de datos de SIAC y reutilización de normativa y otras disposiciones de fuentes de acceso público	47
Línea 4. Hacia un sistema EXCELENTE de atención a la ciudadanía	28	L2.P3. Una información proactiva y orientada	49
7. Ejes transversales	30	L2.P4. Comunicación clara en la relación de la Administración con la ciudadanía	51
Eje 1. Formación	31	L2.P5. Impulsar una gestión automatizada de personas usuarias de SIAC y una formación continua más ágil	53
Eje 2. Transparencia y participación	31		
Eje 3. Control y evaluación	32		
8. Recursos previstos, aprobación y comunicación	34		

L3.P1.	Implantación del nuevo modelo de oficinas presenciales de atención a la ciudadanía: oficinas PROP, puntos PROP, OAMR, ...	55	L4.P1.	Formación en calidad total al personal del sistema de atención a la ciudadanía	76
L3.P2.	Puntos de Asistencia PROP	57	L4.P2.	Implementación de un sistema de mejora continua. Evaluaciones de calidad y elaboración de planes de mejora.	77
L3.P3.	Una nueva imagen y señalización para la red de oficinas PROP	59	L4.P3.	Definición de la cultura corporativa del órgano de atención a la ciudadanía: misión, visión, valores.	79
L3.P4.	Revisión del mapa de oficinas PROP. Reordenación	61	L4.P4.	Encuestas de satisfacción de los clientes.	80
L3.P5.	Más información individualizada para la ciudadanía en las oficinas PROP	63	L4.P5.	Elaboración de una carta de servicios para cada canal de atención a la ciudadanía: oficinas PROP, servicios 012, Sede PROP, ...	81
L3.P6.	Una mejor atención telefónica 012	65			
L3.P7.	Nuevo boletín de novedades PROP personalizado	67			
L3.P8.	Sede PROP	69			
L3.P9.	Impulso de la información y la tramitación por videollamada. PROP Virtual	70			
L3.P10.	Información mediante vídeos cortos sobre trámites más utilizados por la ciudadanía	72			
L3.P11.	Estudio del rediseño de espacios y procesos en oficinas PROP para una atención excelente	74			
			Anexo II. Cronogramas		84



El Decreto 30/2025, de 25 de febrero, del Consell, por el que se regula la atención a la ciudadanía y las oficinas de asistencia en materia de registro en la Administración y el sector público instrumental de la Generalitat, define un nuevo marco para constituir el modelo de atención ciudadana plenamente adaptado a la administración digital, que garantice la equidad, los derechos lingüísticos y la inclusión de toda la ciudadanía y que se base en la gestión de la calidad y el aprovechamiento de los datos.



1. INTRODUCCIÓN

Este decreto, en su artículo 43, establece que, para la planificación, el avance y la mejora continua del sistema de atención a la ciudadanía, la Conselleria competente en materia de atención a la ciudadanía aprobará planes plurianuales que incluirán el diagnóstico y las líneas de actuación y proyectos a llevar a cabo.

Si bien ha sido práctica habitual que desde el departamento competente en la materia se impulsen planes plurianuales de atención a la ciudadanía, es la primera vez que una norma establece su obligatoriedad, circunstancia que evidencia la importancia que la Generalitat da a su relación con la ciudadanía valenciana.

Por lo tanto, una vez aprobado el Decreto 30/2025, es necesario proceder a la elaboración de un nuevo plan con horizonte 2027, que sirva de eje vertebrador de los proyectos y actuaciones en materia de atención a la ciudadanía a llevar a cabo por nuestra administración los próximos años.

La aprobación de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, supuso un antes y un después en la forma de relacionarse administración y ciudadanía. La primera debía pasar a ser una administración plenamente electrónica y, por tanto, los segundos debían relacionarse electrónicamente con ella. Esta nueva realidad está mejorando la eficacia y la eficiencia de las distintas administraciones públicas, pero al mismo tiempo, inevitablemente, supone un incremento de la brecha digital, haciendo peligrar el principio de equidad. Por ello, la propia Ley 39/2015, en su artículo 13, prevé la asistencia en el uso de medios electrónicos a aquellas personas físicas que lo necesiten. Es decir, hay que construir una administración moderna que facilite relacionarse con ella electrónicamente, pero que, al mismo tiempo, sea extremadamente cuidadosa con aquellas personas que tengan dificultades para ello.

La pandemia por COVID19 y la DANA del 29 de octubre pasado no han hecho más que evidenciar la necesidad de contar con sistemas de relación electrónica de fácil acceso y usabilidad, pero, al mismo tiempo, sin dejar desprotegidos a los ciudadanos y ciudadanas con dificultades para acceder a este nuevo entorno electrónico. De ahí, el clamor de la sociedad pidiendo un trato de proximidad, presencial y más humano, especialmente para los colectivos con mayores dificultades tecnológicas.

Por otra parte, desde hace tiempo, la Generalitat ofrece la atención a ciudadanas y ciudadanos por distintos canales. Unos presenciales, otros telefónicos y otros digitales. Es lo que se ha llamado atención multicanal. Estos canales, siempre se han presentado como alternativas a elegir por la ciudadanía, pero sin un enfoque común que permita tener la sensación de recibir atención de modo integral, sea cual sea el canal utilizado.

A la vista de lo expuesto, entonces, ¿qué se pretende con el plan que ahora se aprueba? De forma breve, como respuesta, diremos que sus grandes objetivos son:

- Garantizar un trato equitativo a la ciudadanía y que elimine la brecha digital que la tecnología genera.
- Evolucionar desde una atención multicanal a otra omnicanal. Se trata de pasar de canales distintos y aislados a una comunicación orientada a mejorar la experiencia de la ciudadanía, que le permita estar en contacto con su administración a través de distintos canales al mismo tiempo. Para ello, este plan está alineado con el plan ciudadanía 360.

Tras esta introducción, en el presente documento exponemos en el punto 2 los antecedentes recientes y en el 3 el marco normativo propio al plan, para a continuación, en el punto 4, definir los principios de actuación que rigen la atención a la ciudadanía en la Generalitat y el análisis de la situación actual con su diagnóstico en el punto 5.

En el punto 6 se enumeran los proyectos que constituyen el plan, agrupados por líneas de actuación.

En el punto 7 presentamos los ejes transversales que atraviesan el plan: el eje de formación, el relativo a la transparencia y participación, y el de control y evaluación del plan.

Finalmente, en el Apartado 8 presentamos los recursos previstos y tratamos los aspectos vinculados a su aprobación y comunicación. Dada la naturaleza de nuestro plan, además de su ejecución, la comunicación externa e interna constituye un punto clave.

2. ANTECEDENTES

Desde la subdirección competente en atención a la ciudadanía se vienen impulsando planes plurianuales desde hace varias legislaturas. Estos planes, a veces, han incluido proyectos dentro del ámbito de la simplificación administrativa o de mejora de la calidad en la Generalitat en su conjunto, cuando estas competencias han residido en la misma subdirección.

El último Plan de Atención a la Ciudadanía (2020-2023), ya finalizado y evaluado, es el antecedente más próximo al plan que ahora se aprueba.

3. MARCO NORMATIVO

A continuación, relacionamos, ordenado por rango normativo y cronológico, el conjunto de disposiciones (leyes, disposiciones reglamentarias o acuerdos del Consell), en que se fundamentan y apoyan las diferentes líneas de actuación, proyectos y ejes recogidos en este plan.

Marco europeo

- Reglamento (UE) 2018/1724 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 2 de octubre de 2018, relativo a la creación de una pasarela digital única de acceso a información, procedimientos y servicios de asistencia y resolución de problemas y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 1024/2012.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de

datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.

- Reglamento (UE) n.º 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por el que se deroga la Directiva 1999/93/CE.

Marco básico estatal

- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.
- Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- Real Decreto-Ley 11/2018, de 31 de agosto, de transposición de directivas en materia de protección de los compromisos por pensiones con los trabajadores, prevención del blanqueo de capitales y requisitos de entrada y residencia de nacionales de países terceros y por el que se modifica la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- 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.



Marco autonómico

Decreto 30/2025, de 25 de febrero, del Consell, por el que se regula la atención a la ciudadanía y las oficinas de asistencia en materia de registro en la Administración y el sector público instrumental de la Generalitat

- Ley 6/2024, de 5 de diciembre, de la Generalitat, de simplificación administrativa.
- Decreto 54/2025, de 15 de abril, del Consell, de simplificación administrativa y transformación digital.
- Decreto 65/2024, de 10 de junio, del Consell, por el que se regula el Registro de personal funcionario habilitado de la Generalitat.
- Decreto 53/2024, de 13 de mayo, del Consell, por el que se crea la Comisión Interdepartamental para la Transformación Digital y Simplificación Administrativa en la Comunitat Valenciana (CITSA).
- Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.
- Decreto 66/2012, de 27 de abril, por el que se establece la política de seguridad de la información de la Generalitat.
- 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.
- 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.
- Resolución de 23 de junio de 2022 del Director General de Transparencia, Atención a la ciudadanía y Buen Gobierno por la que se dictan instrucciones para todas las oficinas de registro de la Generalitat, incluidas en el ámbito de aplicación del Decreto 191/2014, de 14 de noviembre, del Consell, en relación a la admisión o inadmisión de escritos según el destinatario de los mismos.
- Resolución de 14 de diciembre de 2015, de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por la que se establecen las prescripciones técnicas necesarias para el desarrollo y aplicación del sistema CI@ve.
- Resolución de 28 de septiembre de 2015, de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por la que se establecen las condiciones para actuar como oficina de registro presencial del sistema CI@ve.
- Resolución de 5 de mayo de 2015, del secretario autonómico de Administración Pública, por la que se dictan las directrices de funcionamiento y se aprueba el manual de instrucciones que será de obligado cumplimiento para todas las oficinas de registro de la Generalitat, incluidas en el ámbito de aplicación del Decreto 191/2014, de 14 de noviembre, del Consell.

4. PRINCIPIOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Existen unos principios que sirven de inspiración y marco de referencia para el presente plan. Es de estos principios, además, de donde se partirá para la definición de la nueva cultura corporativa, proyecto incluido en la línea de actuación “Hacia un sistema excelente de atención a la ciudadanía”.

Estos principios son:

1. Orientación de servicio a la ciudadanía. La atención a la ciudadanía tendrá como foco a las personas. Los servicios deben ser diseñados, desarrollados y prestados priorizando las necesidades de la ciudadanía.
2. Sencillez y proximidad. La actividad de atención se fundamentará en la accesibilidad de la información. La Administración debe ser tan próxima y sencilla a la ciudadanía como sea posible, utilizando un lenguaje claro que ayude a las personas a entender con facilidad la información ofrecida.
3. Proactividad. El sistema de atención a la ciudadanía debe buscar, siempre que sea posible, la proactividad; es decir, tratar de anticiparse a las necesidades de los ciudadanos y las ciudadanas frente a un enfoque reactivo.
4. Equidad. Debe garantizarse a la ciudadanía la equidad en el acceso a la información y los servicios públicos independientemente de su lugar de residencia, de su nivel de conocimientos tecnológicos o de la lengua oficial que utilice. Igualmente, se garantizará a todas las personas, la accesibilidad física, sensorial y cognitiva, entendida como el conjunto de principios y técnicas que se deben respetar al diseñar, construir, mantener y actualizar los servicios para garantizar la igualdad y la no discriminación en el acceso de las personas usuarias.
5. Transparencia. La actividad pública debe garantizar el acceso a la información, siendo una excepción las restricciones a ésta, que solo podrán fundamentarse en la protección de otros derechos, según los principios recogidos en la normativa de transparencia.
6. Excelencia y mejora continua. Compromiso en alcanzar una atención excelente en la relación con la ciudadanía. Para ello debe propiciarse la mejora continua de los sistemas de gestión, en orden a conseguir la máxima eficiencia con los recursos disponibles y la máxima satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía.
7. Innovación y creatividad. Se pondrá especial atención en la innovación y creatividad en el diseño e implantación de los servicios públicos como herramientas de mejora.
8. Colaboración y cooperación. La colaboración y cooperación entre los distintos niveles de las administraciones europea, estatal, autonómica y local, se constituye en un principio fundamental que permita prestar unos servicios más eficaces y eficientes.

5. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

A la hora de diseñar cualquier plan es imprescindible proceder al análisis de la situación de partida. Hay que conocer con qué fortalezas y oportunidades se va a contar y, al mismo tiempo, cuáles son *a priori* las debilidades y amenazas que pueden hacer peligrar el éxito de los proyectos del plan. Para obtener un análisis interno adecuado (fortalezas y debilidades) y externo (oportunidades y amenazas), la herramienta idónea es el DAFO.

Para la elaboración del DAFO las principales fuentes de información con que hemos contado son:

1. Informe de evaluación del anterior Plan de Atención a la Ciudadanía.
2. Encuestas de satisfacción de las personas usuarias de la red presencial, telefónica y digital de los últimos años.
3. Quejas, sugerencias y agradecimientos presentados por la ciudadanía.
4. Aportaciones de la ciudadanía en la fase de información previa de la tramitación del nuevo decreto por el que se regula la atención a la ciudadanía y las oficinas de asistencia en materia de registro en la Administración y el Sector Público Instrumental de la Generalitat.
5. Opinión de los responsables y del personal de los canales presenciales, telefónicos y digitales de atención a la ciudadanía de la Generalitat.
6. Información obtenida de otras comunidades autónomas: Comunidad de Madrid, Cataluña, Región de Murcia, Aragón, etc.
7. Entrevistas a personas usuarias impulsadas desde la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, DGTIC, dentro de la fase de inmersión del plan estratégico de Experiencia Ciudadanía 360.
8. Resultado de los talleres de co-creación llevados a cabo por la dirección general de Simplificación Administrativa, dentro de la elaboración del Plan Simplifica.

A partir de toda esta información, el resultado del DAFO, elaborado por el personal de la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía, es el siguiente:

Fortalezas	Debilidades
- Experiencia en diseño y ejecución de planes estratégicos. - Compromiso de la dirección. - Vocación y orientación de servicio por parte del personal de atención a la ciudadanía. - Equipo responsable del sistema de información de atención a la ciudadanía y de los canales de atención con experiencia, cohesionado y conocedor del cliente. - Gestión integral y única de la información necesaria para dar respuesta a las necesidades de los distintos canales de atención a la ciudadanía SIAC (Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía). - El SIAC, además de para sus funciones propias, es utilizado por 134 aplicaciones informáticas de la Generalitat, lo que facilita en gran medida la normalización y el funcionamiento coordinado de los sistemas de gestión de nuestra administración. - Canal presencial (oficinas PROP) y canal telefónico (012) muy conocidos y altamente valorados por la ciudadanía. - Cultura de mejora continua y adaptación a los cambios exigidos por la necesaria modernización de procesos y medios tecnológicos. - Nueva normativa en atención a la ciudadanía, adaptada a las nuevas necesidades. Aprobación del Decreto 30/2025, de 25 de febrero, del Consell, por el que se regula la atención a la ciudadanía y las oficinas de asistencia en materia de registro en la Administración y el sector público instrumental de la Generalitat.	- Inexistencia, hasta la reciente publicación del Decreto 65/2024, de la figura de personal funcionario habilitado. - Falta de cauces formales de coordinación en atención a la ciudadanía entre los órganos y unidades de la Generalitat. - Información elaborada para atender a la ciudadanía poco clara y excesivamente técnica. - Falta de proactividad hacia la ciudadanía en la atención. - Modelo territorial y tipología de oficinas PROP inadecuados a la realidad actual. - Atención digital manifiestamente mejorable. - Falta de formalización de la cultura de la organización y de sus procesos.
Oportunidades	Amenazas
- Estructura orgánica facilitadora al estar en la misma secretaría autonómica que Función Pública. - Por primera vez existe una Subdirección General de Atención a la Ciudadanía dedicada íntegramente a la atención a la ciudadanía. - Gran demanda social para potenciar la atención a la ciudadanía, luchando al mismo tiempo contra la brecha digital. - Acceso y conocimientos tecnológicos crecientes en un amplio sector de la ciudadanía. - El estado de la tecnología permite nuevos avances en materia de atención.	- Infrafinanciación de la Generalitat, que repercute en la falta de medios. - Resistencia natural al cambio, tanto en el cliente interno como externo. - Envejecimiento de los trabajadores públicos. Próximas jubilaciones masivas. - Brecha digital de un importante sector de la población que retrasa o dificulta la implantación completa de la administración electrónica y exige una atención especial a dicho sector. - El cambio en el perfil de la ciudadanía que acude sobre todo a nuestras oficinas presenciales. Notable incremento de su edad, dificultades con el idioma al ser en muchos casos inmigrantes, etc. - Una administración cada vez más compleja.

Análisis interno:

A la vista de este resultado observamos cómo, afortunadamente, del análisis interno de nuestra organización se desprende la existencia de importantes fortalezas a la hora de abordar el plan. Entre ellas, son de destacar el compromiso de la dirección, sin el cual el éxito del Plan sería imposible, así como la orientación al servicio a la ciudadanía del personal funcionario de la subdirección general. Por otra parte, en el balance positivo también cabe destacar que el equipo responsable de los distintos canales de atención cuenta con amplia experiencia y conoce perfectamente el servicio a prestar.

Un aspecto positivo que resaltar es poder contar con el SIAC, sistema de información de atención a la ciudadanía, que permite una gestión integral y única de la información necesaria para dar respuesta a las necesidades de los distintos canales de atención a la ciudadanía. Además, el SIAC se ha convertido en uno de los repositorios fundamentales de la Generalitat, al ser utilizado por 134 aplicaciones de nuestra administración, mejorando notablemente la homogeneización y coordinación entre los diferentes sistemas de gestión existentes.

Otro punto fuerte para señalar es que las marcas PROP y 012 (red presencial y telefónica) son muy conocidas y obtienen sistemáticamente una alta valoración en los estudios de satisfacción del servicio que prestan.

Finalmente, la reciente aprobación de un nuevo decreto que regula la atención a la ciudadanía (Decreto 30/2025), si bien es un punto fuerte que añadir, al mismo tiempo puede considerarse una debilidad al estar pendiente su implantación. Por ello, el plan incluye, entre otros, algunos proyectos que requieren urgente ejecución, al establecer, el citado decreto, un plazo limitado para su realización. Por ejemplo, el proyecto de la “elaboración y aprobación de nuevas instrucciones de registro” y el de las “instrucciones relativas al SIAC” (proyectos 1.1 y 1.2).

Una debilidad que dificultaba enormemente la mejora en la atención presencial ha desaparecido con la reciente aprobación de la norma que regula el personal funcionario habilitado en la Generalitat.

Otra debilidad es la necesidad de mejorar la coordinación de la información a elaborar y utilizar para poder atender adecuadamente a la ciudadanía valenciana, así como que ésta sea más clara y menos técnica. A combatir estas debilidades se destinan los proyectos de “constitución de la Comisión Técnica de Coordinación de la Información y Atención a la Ciudadanía” y el de “comunicación clara” (proyectos 1.3 y 2.4).

Por otra parte, si bien las oficinas PROP tienen una buena valoración por parte de la ciudadanía, no es menos cierto que su tipología requiere una revisión, al igual que su distribución territorial. A esta tarea se destinan los proyectos: “implantación del nuevo modelo de oficinas presenciales de atención a la ciudadanía: oficinas PROP, Puntos de Asistencia PROP, OAMR”; “una nueva imagen y señalización para la red de oficinas PROP” y “revisión del mapa de oficinas PROP”. (Proyectos 3.1, 3.2, 3.3 y 3.4).

Otro aspecto que mejorar es la atención digital. Hay que mejorar el portal de atención a la ciudadanía, dar una información más proactiva y atender y tramitar mediante videollamada. A esta tarea se destinan los proyectos: “una información proactiva y orientada”; “nuevo boletín de novedades PROP personalizado”; “Sede PROP”; “información y tramitación por videollamada”; e “información mediante vídeos cortos sobre trámites más utilizados por la ciudadanía”. (Proyectos 2.3, 3.7, 3.8, 3.9 y 3.10).

Por último, hay que señalar que, si bien la cultura de nuestra organización tiene como valor la prestación de unos servicios de calidad que satisfagan a nuestra ciudadanía dándoles la solución que necesitan y tratar de mejorar continuamente, no es menos cierto que esto se hace de forma intuitiva. Hay que trabajar en la línea de implantar un modelo de excelencia que formalice esta cultura y que permita al mismo tiempo un control interno de los procesos y una adecuada rendición de cuentas. A este fin se dedica toda la línea de actuación cuarta (proyectos 4.1, 4.2, 4.3 y 4.5), así como otros dos proyectos de la línea primera: “cuadro de mando de atención a la ciudadanía” y “rendición de cuentas y datos abiertos” (proyectos 1.4 y 1.5).

Análisis externo

18

Por primera vez, existe una subdirección general dedicada íntegramente a la atención a la ciudadanía. Esta circunstancia, junto con el hecho de que coincida en un mismo órgano superior con la Dirección General de Función Pública, configura un contexto orgánico facilitador para el desarrollo y ejecución de este plan. Es una oportunidad que hay que aprovechar.

Por otro lado, la demanda social de una atención de calidad y equitativa se ha convertido en los últimos años en un clamor que hay que atender y, al mismo tiempo, aprovechar para impulsar proyectos ambiciosos de atención a la ciudadanía. En esa dirección se sitúa nuestro plan, al que podemos calificar de ambicioso en todas sus líneas de actuación. Va a ser necesario un gran esfuerzo para llevar a cabo todos los proyectos del plan, pero pensamos que es posible y merece la pena.

Una circunstancia que hay que considerar, es que, junto a quienes sufren la brecha digital, hay una parte importante de la población que cada día cuenta con más conocimientos digitales, sobre todo las personas jóvenes. Este hecho, unido a que la tecnología es cada vez más potente y amigable, abre nuevas posibilidades, como por ejemplo el uso de la inteligencia artificial o la tramitación administrativa mediante videollamada con pleno efecto jurídico. Nuestro plan aprovecha estas circunstancias para lanzar también proyectos tecnológicamente ambiciosos.

Una amenaza que desgraciadamente se repite año tras año es la infrafinanciación de la Generalitat. Frente a esta situación, al margen de la reivindicación de un reparto más justo entre las distintas Administraciones públicas españolas, solo queda perseguir el incremento de la eficiencia en la prestación de los servicios públicos. Estamos seguros de que el presente plan contribuirá a ello.

Respecto al envejecimiento del personal que trabaja en la administración, junto con la natural resistencia al cambio que siempre se genera ante cualquier innovación, diremos que, por una parte, hay que trabajar, como este plan propone, en la formación del personal que se vaya incorporando a nuestra administración, muy especialmente a los puestos de atención a la ciudadanía. Y, por otra parte, como mecanismo con que combatir la resistencia al cambio, utilizar la comunicación interna y externa se convierte en un factor crítico de éxito del plan. Es necesario preparar un plan de comunicación externa y otro de comunicación interna.

Por último, hay que señalar que ante el cambio en el perfil de la ciudadanía que acude sobre todo a nuestras oficinas presenciales, en todos los proyectos del plan deberá considerarse esta circunstancia. En particular a los que se refieren al telefónico y sobre todo al presencial.



LÍNEAS DE ACTUACIÓN Y PROYECTOS



**SISTEMA ACTUALIZADO / LA MEJOR INFORMACIÓN /
CANALES ACCESIBLES / HACIA UN SISTEMA EXCELENTE**

6. LÍNEAS DE ACTUACIÓN Y PROYECTOS

El plan se estructura en cuatro grandes líneas de actuación. Estas son:

- 1. Un sistema de atención a la ciudadanía para la sociedad actual**
- 2. La mejor información para la ciudadanía y empresas de la Comunitat Valenciana**
- 3. Mejores y más accesibles canales de atención e información**
- 4. Hacia un sistema excelente de atención a la ciudadanía**

La primera se centra en las medidas más urgentes, que ya tienen plazo de ejecución, para implantar el nuevo sistema de atención a la ciudadanía que define el Decreto 30/2025, de 25 de febrero, del Consell, por el que se regula la atención a la ciudadanía y las oficinas de asistencia en materia de registro en la Administración y el sector público instrumental de la Generalitat.

La segunda línea se centra en la mejora de la información elaborada para poder atender a la ciudadanía a través de todos los canales disponibles, constituyéndose al mismo tiempo en pieza clave para la organización interna de nuestra Administración. Es en la tercera línea, donde se abordan los proyectos dirigidos a mejorar los canales de atención tanto presenciales, como telefónicos y digitales.

Finalmente, la cuarta línea persigue la implantación de un modelo de excelencia en el sistema de atención a la ciudadanía que facilite alcanzar resultados excelentes en nuestro cliente externo (la ciudadanía), así como en los resultados de la propia actividad.



UN SISTEMA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
PARA LA SOCIEDAD ACTUAL



UN **SISTEMA** DE ATENCIÓN
A LA CIUDADANÍA PARA LA
SOCIEDAD ACTUAL



L1. UN SISTEMA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA PARA LA SOCIEDAD ACTUAL



La normativa de aplicación hasta 2024 en el sistema de atención a la ciudadanía ha demostrado su validez durante los años transcurridos desde su aprobación. Sin embargo, es necesario adaptarse a los nuevos usos de la sociedad y, especialmente, al momento de madurez de la administración electrónica que empezamos a abordar. Para ello, se ha aprobado el Decreto 30/2025, de 25 de febrero, del Consell, por el que se regula la atención a la ciudadanía y las oficinas de asistencia en materia de registro en la Administración y el sector público instrumental de la Generalitat.

La aprobación de este nuevo decreto para la regulación del sistema de atención a la ciudadanía tiene repercusiones en todos los aspectos del sistema actual. En primer lugar, deberá constituirse una comisión de coordinación que contribuya a mejorar la actuación entre los diferentes departamentos para dotar al sistema de una información fiable, permanentemente actualizada, completa y clara.

También resulta imprescindible actualizar las normas vigentes relacionadas con las instrucciones para operar en los registros generales de la Generalitat y las instrucciones para trabajar en la principal fuente de información del sistema: la aplicación SIAC (Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía).

Desde los canales existentes para la atención a la ciudadanía se vienen recogiendo numerosos datos relacionados con la atención ofrecida por el sistema y demandada por nuestras personas usuarias que, bien utilizados, nos permitirán realizar importantes mejoras. Por esa razón, se trabajará en la creación de un cuadro de mando que integre los datos recogidos en las oficinas PROP, el teléfono 012, el canal digital y las quejas y sugerencias.

Cuando hablamos de rendición de cuentas, realmente, estamos hablando de transparencia de la actividad pública, un aspecto que, hoy en día debe tenerse en cuenta en cualquier planificación. Tanto desde los diferentes canales, como desde el cuadro de mando que se creará, completaremos y mantendremos actualizada información del sistema en formato de datos abiertos en el Portal de Transparencia de la Generalitat, donde también ubicaremos los informes de resultados de la aplicación del plan.

PARA LOGRAR ESTOS OBJETIVOS SE DESARROLLARÁN LOS SIGUIENTES PROYECTOS:

- P.1. Elaboración y aprobación de nuevas instrucciones de registro
- P.2. Instrucciones SIAC
- P.3. Constitución Comisión Técnica
- P.4. Cuadro de mando de atención a la ciudadanía
- P.5. Rendición de cuentas y datos abiertos de atención a la ciudadanía

LA MEJOR INFORMACIÓN PARA LA CIUDADANÍA Y
LAS EMPRESAS DE LA COMUNITAT VALENCIANA

L2

LA MEJOR INFORMACIÓN PARA LA
CIUDADANÍA Y LAS EMPRESAS DE
LA COMUNITAT VALENCIANA



L2. LA MEJOR INFORMACIÓN PARA LA CIUDADANÍA Y LAS EMPRESAS DE LA COMUNITAT VALENCIANA



La Generalitat cuenta con un sistema de información que gestiona e interrelaciona datos identificativos de personas, departamentos, órganos judiciales, oficinas de asistencia en materia de registro, Directorio común de unidades orgánicas y oficinas (DIR3), procedimientos y servicios y convocatorias de empleo público.

El objetivo del sistema es disponer de información administrativa completa y actualizada para que la ciudadanía y las empresas que la necesiten, dispongan de ella de forma ágil y sencilla a través de los canales de atención a la ciudadanía que la Generalitat pone a su servicio. Este sistema, en funcionamiento desde hace décadas, se renovó por completo en 2023 y se sigue mejorando periódicamente.

El Plan de Atención a la Ciudadanía es una oportunidad para identificar y ejecutar de forma ordenada proyectos que tienen impacto en el cumplimiento del objetivo de SIAC, en el menor tiempo posible y con la mayor calidad posible. Aumentar la productividad y la eficiencia en la elaboración y difusión de la información que necesita la ciudadanía y las empresas son los criterios que orientan esta línea.

PARA LOGRAR ESTOS OBJETIVOS SE DESARROLLARÁN LOS SIGUIENTES PROYECTOS:

- P.1. Mejora del Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía, SIAC, para una Administración más eficiente
- P.2. Apertura de datos de SIAC y reutilización de normativa y otras disposiciones de fuentes de acceso público
- P.3. Una información proactiva y orientada
- P.4. Comunicación clara en la relación de la Administración con la ciudadanía
- P.5. Impulsar una gestión automatizada de personas usuarias de SIAC y una formación continua más ágil

MEJORES Y MÁS ACCESIBLES CANALES DE
ATENCIÓN E INFORMACIÓN

L3

MEJORES Y MÁS **ACCESIBLES**
CANALES DE ATENCIÓN
E INFORMACIÓN



L3. MEJORES Y MÁS ACCESIBLES CANALES DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN



Actualmente, al producirse cambios continuos en todos los aspectos de la vida y la sociedad, resulta difícil mantenerse al día en todos los ámbitos. Es sencillo perder el sentido de los acontecimientos y estancarse en unos modos de actuar y de comprender nuestro entorno, quedándonos rápidamente obsoletos. Esto conlleva que se acentúen todo tipo de brechas: digitales, de acceso a la información y, en definitiva, de relación y conocimiento de la sociedad.

Conscientes de esta situación, comprendemos la necesidad de realizar esfuerzos para actualizarnos y, en la medida de lo posible, anticiparnos a esos cambios que, en cualquier caso, acabarán condicionando nuestro trabajo y nuestra vida.

Cualquier forma de lograr esta actualización pasa por hacerlo desde un planteamiento de omnicanalidad. En definitiva, las soluciones deben servir para todos los canales de atención a la ciudadanía.

En este sentido, el nuevo decreto de atención a la ciudadanía ya prevé cambios importantes que se configuran como proyectos específicos, con el objetivo de adaptarnos al mundo y la sociedad actuales y futuros. En el espíritu de la norma se encuentra la constante evolución, tanto del modelo de oficinas, como de la propia atención a la ciudadanía. El cambio de imagen es inevitable, como también lo es impulsar la marca PROP, conocida ampliamente por la ciudadanía de la Comunitat y que, por tanto, puede identificarse ya con la atención de la ciudadanía ofrecida por la Generalitat en cualquiera de los posibles canales. Incluso la forma de colaborar con las entidades locales prevista dotará al sistema de mayor flexibilidad aun manteniendo un alto nivel de excelencia.

También somos conscientes de la necesidad de reforzar la atención individualizada, procurando disminuir la brecha, cada vez más amplia entre ciertos colectivos de la ciudadanía y la propia Administración. Resulta imprescindible no solo incrementar los medios de acceso a la Administración, sino sobre todo, saber adaptarnos a todo tipo de clientes, especialmente, los más vulnerables.

PARA LOGRAR ESTOS OBJETIVOS SE DESARROLLARÁN LOS SIGUIENTES PROYECTOS:

- P.1. Implantación del nuevo modelo de oficinas presenciales de atención a la ciudadanía: oficinas PROP, puntos PROP, OAMR, ...
- P.2. Puntos de Asistencia PROP
- P.3. Una nueva imagen y señalización para la red de oficinas PROP
- P.4. Revisión del mapa de oficinas PROP. Reordenación
- P.5. Más información individualizada para la ciudadanía en las oficinas PROP
- P.6. Una mejor atención telefónica 012
- P.7. Nuevo boletín de novedades PROP personalizado
- P.8. Sede PROP
- P.9. Impulso de la información y la tramitación por videollamada. PROP virtual
- P.10. Información mediante vídeos cortos sobre trámites más utilizados por la ciudadanía
- P.11. Estudio del rediseño de espacios y procesos en oficinas PROP para una atención excelente

HACIA UN SISTEMA EXCELENTE DE
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

L4

HACIA UN SISTEMA
EXCELENTE DE ATENCIÓN A
LA CIUDADANÍA



L4. HACIA UN SISTEMA EXCELENTE DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



En la Secretaría Autonómica de Administración Pública, estamos convencidos de que la mejor forma de alcanzar resultados excelentes para la ciudadanía y para la propia organización es la implantación de un sistema de gestión de calidad total o excelencia. El modelo que se va a aplicar no puede ser otro que el modelo EFQM en su versión del sector público. Este modelo es, además, el adoptado como referente por la Generalitat Valenciana desde hace tiempo.

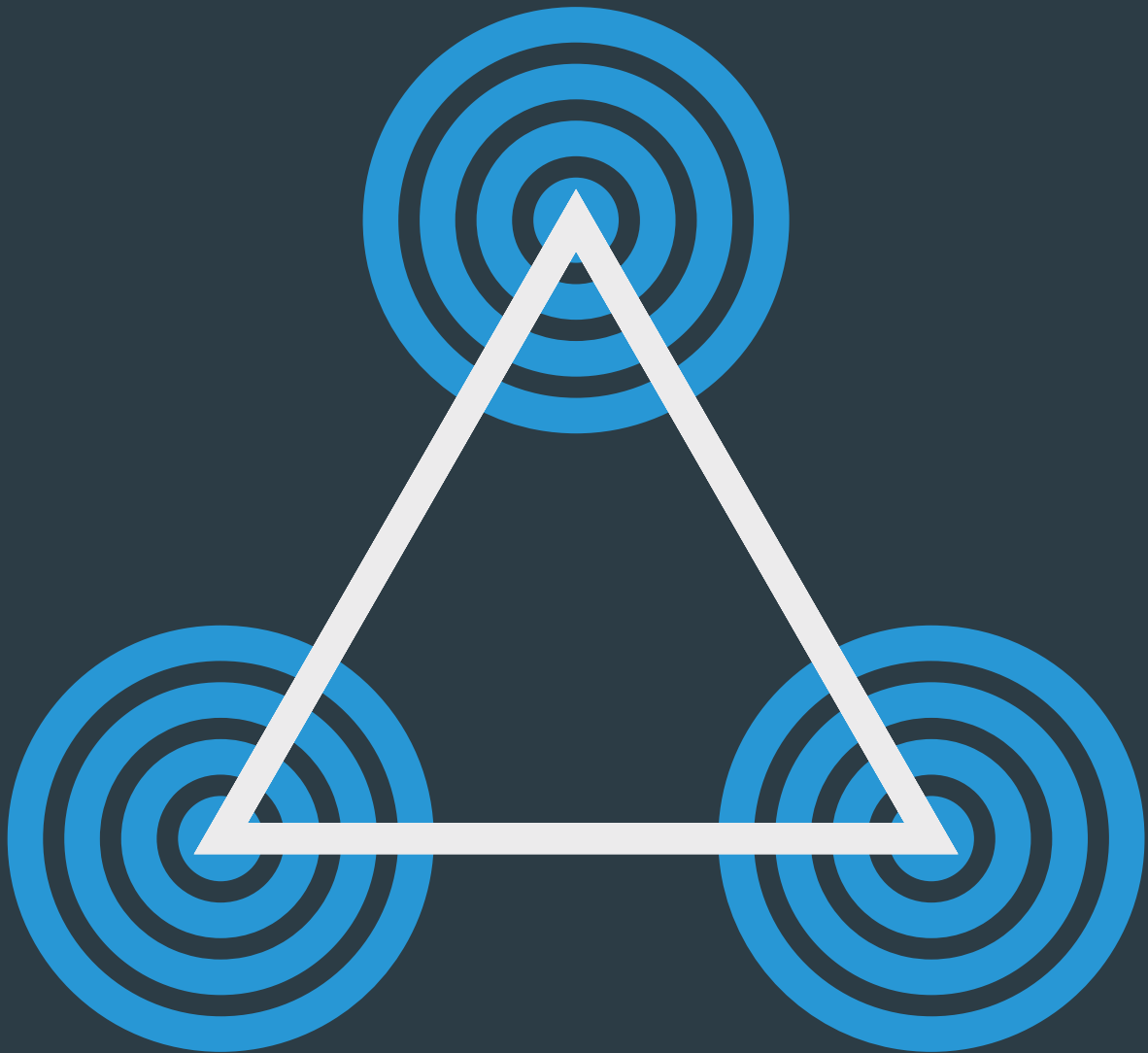
En el artículo 10 del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, se invoca el modelo EFQM de excelencia como referente metodológico generalizado para llevar a cabo las autoevaluaciones y evaluaciones de calidad de los servicios. Esta línea de actuación se dedica a la implantación efectiva del modelo de excelencia en nuestra red de atención a la ciudadanía.

Con estas actuaciones pretendemos avanzar hacia un sistema de alta calidad. Previamente, al personal de la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía se le impartirá una mínima formación en gestión de calidad, de modo que esté en condiciones de abordar los proyectos incluidos en esta importante línea.

LOS PROYECTOS QUE CONSTITUYEN ESTA LÍNEA DE ACTUACIÓN SON:

- P.1. Formación en calidad total al personal del sistema de atención a la ciudadanía
- P.2. Implementación de un sistema de mejora continua. Evaluaciones de calidad y elaboración de planes de mejora
- P.3. Definición de la cultura corporativa del órgano de atención a la ciudadanía: misión, visión, valores
- P.4. Encuestas de satisfacción de los clientes
- P.5. Elaboración de una carta de servicios para cada canal de atención a la ciudadanía: oficinas PROP, servicios 012, Sede PROP, ...

**EJES
TRANSVERSALES**



**FORMACIÓN / TRANSPARENCIA Y
PARTICIPACIÓN / CONTROL Y EVALUACIÓN**

7. EJES TRANSVERSALES

El plan, además de los distintos proyectos que lo configuran, expuestos en el apartado 6 de este documento, cuenta con tres ejes transversales que están presentes a lo largo de toda su ejecución. Estos ejes son:

E1. Formación

Uno de los ejes fundamentales del plan es el de formación. Ésta debe abarcar todos los conocimientos técnicos que permitan al personal de atención a la ciudadanía prestar los distintos servicios de atención de forma eficaz y eficiente. Para ello, se incluirán en los planes de formación del Instituto Valenciano de Administración Pública (IVAP) los cursos que se consideren necesarios. Entre ellos, podemos citar los dirigidos al personal de las oficinas PROP y otras oficinas de asistencia en materia de registro; los dirigidos a los generadores de contenido en el SIAC (catálogo de procedimientos, guía de personas, guía de departamentos, empleo público, etc.), los cursos de comunicación clara presenciales y autoformativos, etc.

Por otra parte, y no menos importante, también se requiere la llamada “formación subjetiva”, relacionada con la actitud necesaria para la implantación de una filosofía de calidad total en toda la red de atención. A esta formación nos referimos explícitamente en el proyecto 4.1., “Formación en calidad total al personal del sistema de atención a la ciudadanía”.

Finalmente, mención especial requiere la plataforma electrónica de formación específica para personal de atención a la ciudadanía. Es la propia Subdirección General quien gestiona y administra la plataforma, permitiéndonos formar lo más rápidamente posible a personal de nueva incorporación en las tareas de atención directa, fundamentalmente en las oficinas PROP. Recordemos que la tasa de rotación en estos puestos es muy elevada.

E2. Transparencia y participación

Uno de los ejes vertebradores de este plan es el ejercicio del principio de transparencia y el derecho de libre acceso a la información pública, entendido como el derecho de la ciudadanía a recibir una información adecuada y veraz sobre la actividad pública, garantizando la libertad de todas las personas a formar sus opiniones y tomar decisiones basadas en esa información. En este sentido, tanto el propio plan como su evaluación estarán disponibles en el portal de la Conselleria y en el de transparencia de la Generalitat: GVA Oberta

También se publicará, en GVA Oberta, toda la información estadística del sistema de atención a la ciudadanía, los resultados de las encuestas de satisfacción de los servicios prestados, y todos aquellos datos que puedan ser interesantes para la ciudadanía o potenciales reutilizadores.

Respecto a la participación, durante la ejecución del plan es fundamental conocer la opinión tanto del personal que presta el servicio como de aquellos a quienes va destinado.

Respecto a los primeros, la participación de todo el personal que atiende los distintos canales de la red de atención a la ciudadanía está garantizada a través de sus responsables –presencial, telefónico y digital–, así como de la aportación individual de todos los miembros de la red.

Por otra parte, la valoración y los comentarios y propuestas que la ciudadanía hace del servicio prestado en la red de oficinas PROP y del servicio 012 (voz y chat de texto) son perfectamente conocidos tanto por la relación directa en el momento de la prestación, lo que en gestión de calidad se conoce como el momento de la verdad, como por las encuestas de satisfacción que se realizan

anualmente y cuyo resultado se puede consultar en el Portal de Transparencia de la Generalitat (GVA Oberta). Por su parte, desde el servicio 012, además de contar con el estudio de satisfacción anual, también se realiza otra breve encuesta, en caliente, tras cada atención.

Igualmente, hay que señalar como fuente importante de información para la elaboración del nuevo Plan de Atención a la Ciudadanía el sistema de quejas, sugerencias y agradecimientos regulado por el Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

Podemos afirmar, sin lugar a duda, que contamos con suficiente información de la valoración que la ciudadanía hace de nuestro sistema de atención ciudadana, así como de sus necesidades y expectativas.

E3. Control y evaluación

La Subdirección General de Atención a la Ciudadanía realizará el seguimiento de la ejecución del Plan durante su vigencia, junto con el personal técnico responsable en sus distintas áreas.

Se mantendrá informada a la dirección de la conselleria del grado de consecución de objetivos y de las posibles incidencias que puedan presentarse en el despliegue de los proyectos del plan, con el fin de que se adopten las medidas oportunas para solucionarlas o reprogramar actuaciones si se considerara necesario.

Además, al finalizar la vigencia del Plan, se realizará una evaluación del grado de ejecución del plan, comprobando si los resultados obtenidos se ajustan a los objetivos programados. El resultado de dicha evaluación se publicará, en el portal de la Conselleria, así como en el Portal de Transparencia de la Generalitat GVA Oberta.



Número	Yaula/Mesa
F310	05
F310	05
F303	04
F309	07
F310	24



8. RECURSOS PREVISTOS, APROBACIÓN Y COMUNICACIÓN

La Conselleria de Justicia y Administración Pública, a través de su Secretaría Autonómica de Administración Pública, y técnicamente desde la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía, es quien asume el liderazgo, impulso, dirección y coordinación del plan. No obstante, hay que tener en cuenta que los principios que inspiran las actuaciones en materia de atención a la ciudadanía son inherentes y consustanciales al propio funcionamiento corporativo de la Generalitat, ya que la atención a la ciudadanía es una función horizontal que afecta a los trámites, servicios e información administrativa de todas las consellerías. Por ello, para el éxito del plan es necesario contar con la colaboración y la coordinación con los diferentes departamentos de la Generalitat.

En definitiva, la Secretaría Autonómica de Administración Pública, así como la subdirección general en materia de atención a la ciudadanía actuarán como elemento coordinador, dinamizador y cohesionador, pero se requiere el esfuerzo conjunto, la suma de voluntades y la implicación y compromiso de todos los agentes para conseguir el objetivo común y último del plan, que es atender con calidad, de forma equitativa y con un enfoque omnicanal a la ciudadanía, desde criterios de excelencia y mejora continua.

Numerosos proyectos que integran el plan son parte de un conjunto de acciones que deben ser desplegadas de forma paralela o consecutiva desde distintos departamentos, con la debida cooperación y coordinación, como puede ser la dirección general con competencias en tecnologías de la información y las comunicaciones o la dirección general competente en materia de función pública. El plan se aprueba por Resolución de la persona titular de la Conselleria en el ejercicio de las funciones que le confiere la Ley 5/1983, de 30 de

diciembre, del Consell, en relación con las competencias atribuidas a la conselleria competente en materia de atención a la ciudadanía.

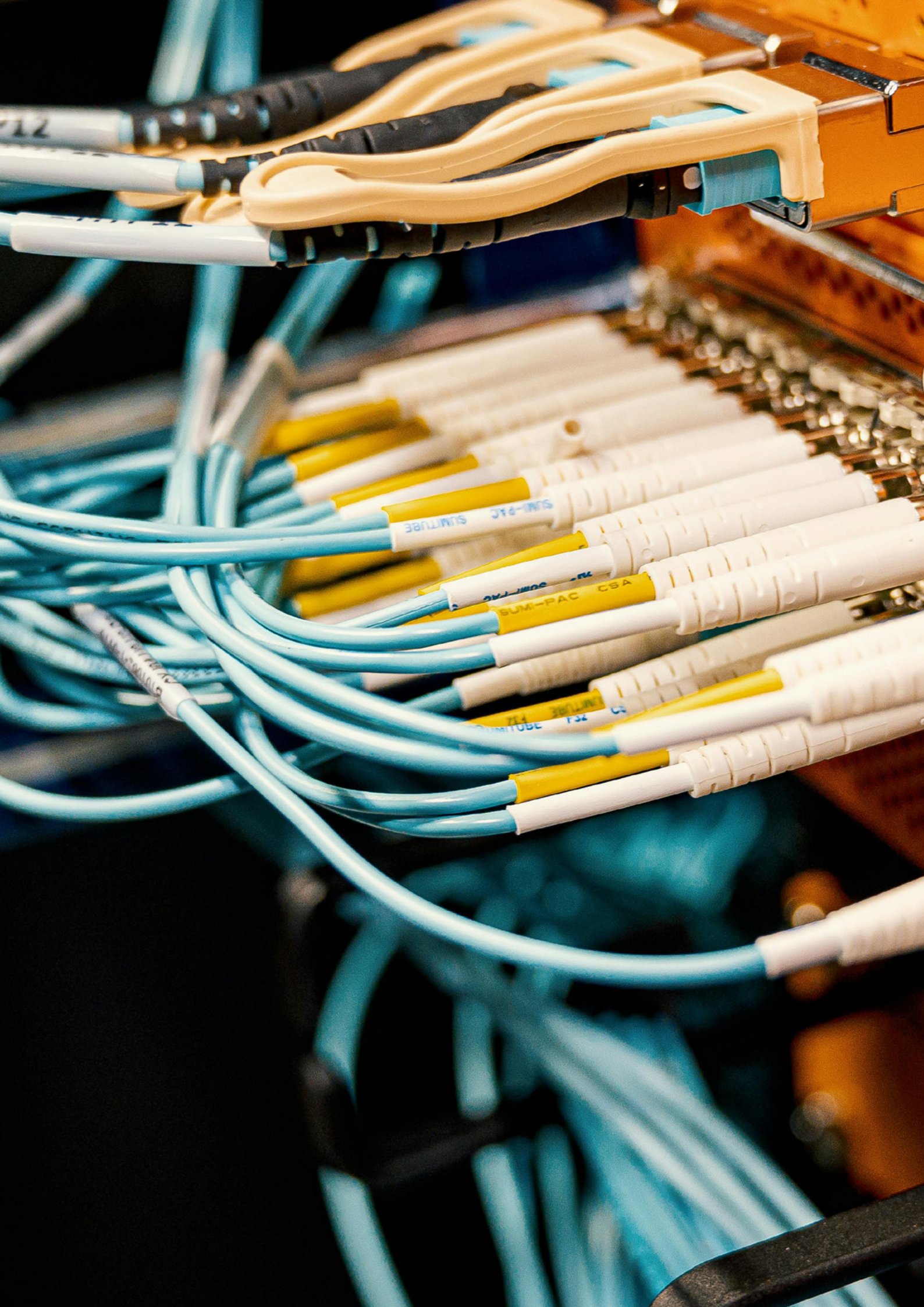
Como acción de inicio de la ejecución del plan, se promoverá su máxima difusión, compartiendo su contenido, objetivos e indicadores desde una adecuada comunicación y gestión del cambio y, por consiguiente, haciendo partícipe a toda la organización de las acciones a emprender, y a la ciudadanía respecto a las oportunidades que le brindan los proyectos incluidos en él. A estos efectos, se establecen los siguientes ámbitos y medios de difusión y comunicación:

Ámbito interno:

- Inserción en el Portal Funcion@ de la Generalitat.
- Comunicación a todas las subsecretarías de las diferentes consellerías.

Ámbito externo:

- Publicación en el DOGV.
- Inserción en el portal corporativo de la Generalitat, en la página web de la Conselleria de Justicia y Administración Pública y en el Portal de Transparencia GVA Oberta.
- A medida que los proyectos se vayan ejecutando y aparezcan nuevos servicios o se mejoren los ya existentes, estas novedades se comunicarán a la ciudadanía mediante las oportunas notas de prensa y por los propios canales existentes de atención a la ciudadanía.
- Se elaborarán los materiales de difusión del plan y su contenido que se consideren necesarios.



ANEXO I FICHAS DE PROYECTOS



GLOSARIO DE SIGLAS:

DGTIC: Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones | **IGS:** Inspección General de Servicios | **SCAC:** Servicio de Canales de Atención a la Ciudadanía | **SSIACMC:** Servicio de Sistemas de Información de Atención a la Ciudadanía y Mejora Continua | **SG o Subdirección General:** Subdirección General de Atención a la Ciudadanía | **OAMR:** Oficinas de Asistencia en Materia de Registro

ANEXO I FICHAS DE PROYECTOS

L1. P1. Elaboración y aprobación de nuevas instrucciones de registro

Nombre del proyecto	Elaboración y aprobación de nuevas instrucciones de registro	
Línea de actuación	Un sistema de atención a la ciudadanía para la sociedad actual	
Descripción	El artículo 19.3 y la Disposición Adicional quinta del Decreto 30/2025 que regula la atención a la ciudadanía y las oficinas de asistencia en materia de registro en la Administración y el Sector Público Instrumental de la Generalitat exigen al órgano competente en materia de atención a la ciudadanía la aprobación de las instrucciones de funcionamiento de las oficinas de asistencia en materia de registro. Para ello da un plazo de seis meses y deberá sustituir a la vigente Resolución de 5 de mayo de 2015, del secretario autonómico de Administración Pública, por la que se dictan las directrices de funcionamiento y se aprueba el manual de instrucciones que será de obligado cumplimiento para todas las oficinas de registro de la Generalitat, incluidas en el ámbito de aplicación del Decreto 191/2014, de 14 de noviembre, del Consell.	
Responsable	SCAC	
Participantes externos	NO	
Contratación externa	NO	
Objetivo L1.P1.1	Descripción	Determinación del grupo de trabajo para elaborar las instrucciones
	Indicadores	Realizada (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Tras la aprobación del decreto
	Duración	1 semana

Objetivo L1.P1.2	Descripción	Elaboración de las instrucciones
	Indicadores	Realizado (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Tras la aprobación del decreto
	Duración	4 meses desde aprobación del decreto
Objetivo L1.P1.3	Descripción	Aprobación y publicación en DOGV de las nuevas instrucciones
	Indicadores	Realizado (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Quinto mes tras aprobación decreto
	Duración	15 días

L1. P2. Elaboración y aprobación de nuevas instrucciones de funcionamiento del Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC)

Nombre del proyecto	Elaboración y aprobación de nuevas instrucciones de funcionamiento del Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC)	
Línea de actuación	Un sistema de atención a la ciudadanía para la sociedad actual	
Descripción	Los artículos 13.3, apartado g) y la Disposición Adicional sexta del Decreto 30/2025 que regula la atención a la ciudadanía y las oficinas de asistencia en materia de registro en la Administración y el Sector Público Instrumental de la Generalitat, exigen al órgano competente en atención a la ciudadanía la aprobación de las instrucciones de funcionamiento y de actualización del Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC). Para ello da un plazo de seis meses y deberá sustituir a la vigente Comunicación del Subsecretario de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación sobre la actualización de la información en la aplicación GUC, de 28/06/2018.	
Responsable	SSIACMC	
Participantes externos	NO	
Contratación externa	NO	
Objetivo L1.P2.1	Descripción	Determinación del grupo de trabajo para el desarrollo de las instrucciones
	Indicadores	Realizada (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Inmediatamente tras la aprobación del decreto
	Duración	1 semana

Objetivo L1.P2.2	Descripción	Elaboración de las instrucciones
	Indicadores	Realizado (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Tercera semana tras aprobación del decreto
	Duración	4 meses
Objetivo L1.P2.3	Descripción	Aprobación y publicación en DOGV de las nuevas instrucciones
	Indicadores	Realizada (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Quinto mes tras aprobación decreto
	Duración	15 días

L1. P3. Constitución de la Comisión Técnica de Coordinación de la Información y Atención a la Ciudadanía

Nombre del proyecto	Constitución de la Comisión Técnica de Coordinación de la Información y Atención a la Ciudadanía	
Línea de actuación	Un sistema de atención a la ciudadanía para la sociedad actual	
Descripción	El artículo 38 del Decreto 30/2025 que regula la atención a la ciudadanía y las oficinas de asistencia en materia de registro en la Administración y el Sector Público Instrumental de la Generalitat, crea y regula la Comisión Técnica de Coordinación de la Información y Atención a la Ciudadanía con el objetivo de proceder a la coordinación interdepartamental del Sistema de Atención a la Ciudadanía.	
Responsable	SSIACMC	
Participantes externos	NO	
Contratación externa	NO	
Objetivo L1.P3.1	Descripción	Constitución de la comisión técnica
	Indicadores	Acta de constitución
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Tras la aprobación del decreto
	Duración	3 meses

L1. P4. Cuadro de mando de atención a la ciudadanía

42

Nombre del proyecto	Cuadro de mando de atención a la ciudadanía	
Línea de actuación	Un sistema de atención a la ciudadanía para la sociedad actual	
Descripción	El artículo 45 del Decreto 30/2025 que regula la atención a la ciudadanía y las oficinas de asistencia en materia de registro en la Administración y el Sector Público Instrumental de la Generalitat, ordena la creación de un cuadro de mando que proporcione información real sobre el funcionamiento del servicio ofrecido a la ciudadanía a partir de los datos e indicadores recogidos en el sistema de seguimiento de datos y calidad del servicio en los diferentes canales de atención, que deberá estar actualizado permanentemente. Su objetivo es facilitar la toma de decisiones y la evaluación y mejora de la calidad de la atención a la ciudadanía. Estos datos deberán informar sobre las posibles desviaciones respecto de los estándares de calidad establecidos en las cartas de servicios y otros indicadores que se establezcan a partir de la información disponible.	
Responsable	SG	
Participantes externos	DGTIC	
Contratación externa	NO	
Objetivo L1.P4.1	Descripción	Detección de necesidades
	Indicadores	Realizada (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Octavo mes tras la aprobación del plan
	Duración	4 meses

Objetivo L1.P4.2	Descripción	Colaboración con DGTIC para la realización del cuadro de mando
	Indicadores	Realizada (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	2025
	Duración	3 meses
Objetivo L1.P4.3	Descripción	Implantación del cuadro de mando
	Indicadores	Implantación del cuadro de mando
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	2025
	Duración	2 meses

L1. P5. Rendición de cuentas y datos abiertos de atención a la ciudadanía

Nombre del proyecto	Rendición de cuentas y datos abiertos de atención a la ciudadanía	
Línea de actuación	Un sistema de atención a la ciudadanía para la sociedad actual	
Descripción	Según se dispone en el texto del Decreto 30/2025 que regula la atención a la ciudadanía y las oficinas de asistencia en materia de registro en la Administración y el Sector Público Instrumental de la Generalitat, los datos de interés sobre la actividad y los resultados de atención a la ciudadanía se pondrán a disposición de la ciudadanía, publicándolos en formato abierto y reutilizable en el catálogo de datos abiertos de la Generalitat, de acuerdo con los criterios y formatos que establezca el órgano competente en materia de transparencia.	
Responsable	SSIACMC	
Participantes externos	Servicio de Transparencia en la Actividad Pública, DGTIC	
Contratación externa	NO	
Objetivo L1.P5.1	Descripción	Identificación de la información y los datos que hay que publicar
	Indicadores	Identificación realizada (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Tras la finalización del cuadro de mandos (L1.P4.)
	Duración	2 meses
Objetivo L1.P5.2	Descripción	Inserción mensual de datos sobre la atención a la ciudadanía en los distintos portales (GVA Oberta, ...)
	Indicadores	Inserción mensual de datos (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Desde que la información esté identificada
	Duración	Toda la vigencia del plan

L2. P1. Mejora del Sistema de información de atención a la ciudadanía, SIAC, para una Administración más eficiente

Nombre del proyecto	Mejora del Sistema de información de atención a la ciudadanía, SIAC, para una Administración más eficiente
Línea de actuación	La mejor información para la ciudadanía y las empresas de la Comunitat Valenciana
Descripción	SIAC es un sistema complejo integrado por más de diez elementos entre los que destacan la gestión de personas, cometidos, departamentos, registros, procedimientos y servicios, preguntas frecuentes, apuntes de consulta, empleo público, formularios e incidencias de información en buena parte de la Generalitat y su sector público instrumental y todos ellos interrelacionados entre sí y al que acceden con diferentes permisos 1.100 personas. El objetivo del sistema es que la ciudadanía y las empresas dispongan lo antes posible de información administrativa completa y actualizada. Durante su primer año de funcionamiento se han identificado diferentes líneas de mejora para cumplir con su objetivo de forma eficiente. En este sentido, se prevé el desarrollo de módulos que permitan la actualización masiva de procedimientos y convocatorias de empleo público para que el proceso de actualización resulte lo menos costoso posible a las más de 650 personas que trabajan en el mantenimiento de estos apartados de SIAC. Igual de importante es resolver de forma rápida y correcta aquellas incidencias de información, relacionadas con contenidos incluidos en SIAC, que registra el 012 y las oficinas PROP. Para ello hay que definir dos nuevos flujos de trabajo claramente vinculados con una adecuada atención a la ciudadanía: la resolución de incidencias y la actualización de los contactos de segundo nivel y cuentas de correo de soporte funcional para procedimientos y convocatorias de empleo público.
Responsable	SSIACMC
Participantes externos	DGTIC
Contratación externa	NO

Objetivo L2.P1.1	Descripción	Agilizar la actualización de los diferentes apartados de SIAC mediante el desarrollo de herramientas de modificación masiva de contenidos
	Indicadores	Módulos implantados en los diferentes apartados de SIAC (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Segundo trimestre de 2025
	Duración	6 meses
Objetivo L2.P1.2	Descripción	Creación de un flujo de trabajo para resolver en el menor tiempo posible las incidencias de información creadas por el 012 y oficinas PROP ante las consultas de la ciudadanía y las empresas
	Indicadores	Desarrollo del flujo de trabajo en SIAC (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Segundo semestre de 2025
	Duración	6 meses
Objetivo L2.P1.3	Descripción	Gestión integrada de la actualización de los contactos de segundo nivel y cuentas de correo de soporte funcional sobre procedimientos y convocatorias de empleo público
	Indicadores	Desarrollo del flujo de trabajo en SIAC (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Primer semestre de 2025
	Duración	3 meses

L2. P2. Apertura de datos de SIAC y reutilización de normativa y otras disposiciones de fuentes de acceso público

Nombre del proyecto	Apertura de datos de SIAC y reutilización de normativa y otras disposiciones de fuentes de acceso público
Línea de actuación	La mejor información para la ciudadanía y las empresas de la Comunitat Valenciana
Descripción	La información más consultada del sistema de atención a la ciudadanía, a través de sus diferentes canales de atención, se publica en formato abierto en el Portal de Transparencia para cumplir con las obligaciones que fija la Ley 1/2022, de 13 de abril, de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana. Es momento de avanzar en la reutilización de la información de SIAC y publicar en el portal de datos abiertos de la Generalitat todos aquellos conjuntos de datos susceptibles de ser reutilizados como procedimientos; empleo público; los códigos proporcionados por el Sistema de Información Administrativa, SIA; departamentos; registros y el Directorio común de unidades orgánicas y oficinas (DIR3). Esta información se reutiliza internamente en 134 aplicaciones gestionadas por el centro directivo competente en tecnologías de la información y la comunicación, pero hay que abrirla a todos los agentes reutilizadores que puedan generar nuevo valor con estos datos. Por otro lado, también es necesario contar con un cuadro de mando sobre la aplicación SIAC para agilizar la toma de decisiones en beneficio de sus destinatarios: la ciudadanía y las empresas. Finalmente, para agilizar la actualización de la numerosa normativa y otras disposiciones que se referencian en los distintos apartados de SIAC, es necesario reutilizarla desde los boletines y diarios oficiales en los que se publica.
Responsable	SSIACMC
Participantes externos	Servicio de Transparencia en la Actividad Pública, DGTIC
Contratación externa	NO

Objetivo L2.P2.1	Descripción	Publicación de procedimientos; convocatorias de empleo público; códigos proporcionados por el Sistema de Información Administrativa, SIA; departamentos; registros y Directorio común de unidades orgánicas y oficinas (DIR3) en el portal de datos abiertos de la Generalitat Valenciana
	Indicadores	Publicación (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Segundo semestre de 2025
	Duración	12 meses
Objetivo L2.P2.2	Descripción	Cuadro de mando de SIAC para el análisis y toma de decisiones en relación con la gestión de procesos internos que redundarán en la mejora de atención
	Indicadores	Realizado (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Enero 2027
	Duración	12 meses
Objetivo L2.P2.3	Descripción	Reutilización de normativa y otras disposiciones publicadas en diarios y boletines oficiales en SIAC para ponerla a disposición de la ciudadanía en el menor tiempo posible
	Indicadores	Desarrollo y puesta en producción (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Primer semestre de 2025
	Duración	6 meses

L2. P3. Una información proactiva y orientada

Nombre del proyecto	Una información proactiva y orientada	
Línea de actuación	La mejor información para la ciudadanía y las empresas de la Comunitat Valenciana	
Descripción	El catálogo de procedimientos administrativos y servicios de la Generalitat es una herramienta en constante actualización que conecta a la Administración con todas las personas y empresas que requieran de su consulta y uso. Es necesario revisarlo y proponer la creación de nuevos procedimientos, servicios o enlaces informativos a los departamentos responsables, de acuerdo con sus competencias. Por otro lado, el boletín de novedades PROP, gracias al enorme volumen de suscripciones, se ha convertido en una vía para dar a conocer recursos informativos que elabora la Administración de la Generalitat. Resulta necesario dar a conocer internamente y potenciar externamente esta faceta de difusión de productos informativos que lleva a cabo el boletín.	
Responsable	SSIACMC	
Participantes externos	NO	
Contratación externa	NO	
Objetivo L2.P3.1	Descripción	Identificar aquellos actos que hay que formalizar a través de nuevos trámites o servicios e incorporarlos al catálogo de procedimientos, con el objetivo de facilitar y agilizar la relación de la ciudadanía y las empresas con nuestra Administración
	Indicadores	Identificación de nuevos procedimientos o servicios (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Segundo semestre 2026
	Duración	6 meses

Objetivo L2.P3.2	Descripción	Promover la difusión de los recursos de información elaborados por los distintos departamentos de la Generalitat para ponerlos en valor y darlos a conocer a la ciudadanía y a las empresas
	Indicadores	Identificación y difusión (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Segundo semestre de 2025
	Duración	6 meses

L2. P4. Comunicación clara en la relación de la Administración con la ciudadanía

Nombre del proyecto	Comunicación clara en la relación de la Administración con la ciudadanía	
Línea de actuación	La mejor información para la ciudadanía y las empresas de la Comunitat Valenciana	
Descripción	Instituciones relevantes de la Comunitat Valenciana y del resto del Estado señalan la apremiante necesidad de que las administraciones sean claras en su comunicación con la ciudadanía. Es necesario abordar esta llamada de atención, cada vez más urgente, de forma integral y masiva. Para ello, en primer lugar, hay que contar con una estrategia de comunicación clara aprobada por el Consell que refuerce institucionalmente el camino que ha de seguir esta Administración para conseguir el objetivo de hacerse entender. Hay que continuar con la formación presencial en esta materia, dirigida al personal empleado público iniciada en la línea del anterior Plan de Atención a la Ciudadanía. Pero se requiere de un elemento disruptor que acelere el cambio que solicita la ciudadanía y las empresas en su relación con la Administración. En este sentido, es necesario utilizar las posibilidades que ofrecen los diferentes elementos que conforman la inteligencia artificial, como herramienta de apoyo para explorar las posibilidades de su aplicación para obtener procedimientos redactados en un lenguaje claro que se entiendan sin necesidad de intermediarios.	
Responsable	SSIACMC	
Participantes externos	DGTIC	
Contratación externa	NO	
Objetivo L2.P4.1	Descripción	Elaboración y aprobación de una Estrategia de comunicación clara en la relación de la Administración de la Generalitat Valenciana con la ciudadanía y las empresas
	Indicadores	Aprobada (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Tercer trimestre de 2026
	Duración	9 meses

Objetivo L2.P4.2	Descripción	Apoyo en herramientas de inteligencia artificial (IA) generativa para comunicar de forma clara y sencilla los trámites y servicios de la Generalitat
	Indicadores	Elaborado (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Primer trimestre de 2026
	Duración	12 meses
Objetivo L2.P4.3	Descripción	Revisión de los elementos, ordenación y estructura actual de los trámites y convocatorias de empleo público publicados en la Sede PROP para adaptarlos a los principios de la comunicación clara
	Indicadores	Elaborado (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Primer trimestre de 2025
	Duración	6 meses
Objetivo L2.P4.4	Descripción	Diseño de píldoras formativas sobre comunicación clara aplicada a los trámites
	Indicadores	Elaborado (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Primer trimestre de 2026
	Duración	6 meses

L2. P5. Impulsar una gestión automatizada de personas usuarias de SIAC y una formación continua más ágil

Nombre del proyecto	Impulsar una gestión automatizada de personas usuarias de SIAC y una formación continua más ágil	
Línea de actuación	La mejor información para la ciudadanía y las empresas de la Comunitat Valenciana	
Descripción	La movilidad del personal genera el lógico desajuste en todas las organizaciones. Para minimizar su impacto y mantener la eficacia de SIAC es necesario agilizar el proceso de alta de las personas usuarias mediante su automatización completa a través de sistemas que ya funcionan en nuestra Administración. Por otro lado, la complejidad de SIAC y los desarrollos informáticos que se realizan periódicamente en la aplicación, y el gran número de perfiles de acceso hacen necesaria la revisión del proceso de formación sobre el manejo de la aplicación realizada hasta ahora.	
Responsable	SSIACMC	
Participantes externos	DGTIC	
Contratación externa	NO	
Objetivo L2.P5.1	Descripción	Incorporación de SIAC al sistema de acceso a aplicaciones de la DGTIC disponible en el Portal GVATIC y su inmediata actualización
	Indicadores	Incorporación de SIAC a GVATIC (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Primer semestre de 2026
	Duración	6 meses

Objetivo L2.P5.2	Descripción	Creación de nuevos canales de comunicación sobre SIAC específicos para cada usuario del personal empleado público que lo utiliza
	Indicadores	Definido
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Segundo semestre de 2026
	Duración	3 meses
Objetivo L2.P5.3	Descripción	Facilitar la formación que necesitan las personas que gestionan los distintos apartados de SIAC a partir de la elaboración de vídeos y de materiales formativos a medida
	Indicadores	Elaboración de los vídeos y del resto de materiales (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Primer semestre de 2026
	Duración	3 meses

L3. P1. Implantación de un nuevo modelo de oficinas presenciales de atención a la ciudadanía: Oficinas PROP, Puntos PROP, OAMR

Nombre del proyecto	Implantación de un nuevo modelo de oficinas presenciales de atención a la ciudadanía: Oficinas PROP, Puntos PROP, OAMR
Línea de actuación	Mejores y más accesibles canales de atención e información
Descripción	El capítulo II del Título IV del Decreto 30/2025 que regula la atención a la ciudadanía y las oficinas de asistencia en materia de registro en la Administración y el Sector Público Instrumental de la Generalitat se dedica a la descripción del nuevo modelo de oficinas presenciales y recoge el régimen de las oficinas de asistencia en materia de registro y la ordenación de los diferentes tipos de oficinas de atención presencial a la ciudadanía. Se trata de un nuevo esquema propiciado en parte por la necesidad de facilitar el trato a la ciudadanía, adaptando para ello el sistema de atención en las diferentes oficinas de la Generalitat, con las oficinas PROP de asistencia y atención ciudadana, las oficinas generales y auxiliares de asistencia en materia de registro, los puntos de asistencia PROP y otros servicios de información y asistencia presencial que puedan desarrollarse. Así, se prevé que tanto las denominadas anteriormente como oficinas PROP propias (artículo 10 del Decreto 191/2014), actualmente oficinas PROP, como otras especializadas en los diferentes departamentos de la Generalitat se dote de personal funcionario habilitado, pero sin que dejen de existir oficinas de información que no necesiten este tipo de personal empleado público y permite la posibilidad de desarrollar otros tipos de oficinas, siempre para acercarse más a la ciudadanía.
Responsable	SCAC
Participantes externos	NO
Contratación externa	NO

Objetivo L3.P1.1	Descripción	Planificación de la adaptación
	Indicadores	Realizada (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Segundo semestre de 2025
	Duración	3 meses
Objetivo L3.P1.2	Descripción	Ejecución de la planificación
	Indicadores	Realizada (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Tras la planificación de la implantación
	Duración	6 meses

L3. P2. Puntos de Asistencia PROP

Nombre del proyecto	Puntos de Asistencia PROP
Línea de actuación	Mejores y más accesibles canales de atención e información
Descripción	La progresiva implantación de una administración plenamente electrónica, ahora digital, que establece la Ley 39/2015, si bien permite un notable incremento de la eficacia y la eficiencia en la prestación de los servicios a la ciudadanía, puede suponer también un gran peligro para aquellos ciudadanos y ciudadanas que no están en condiciones de acceder a la misma. Incluso, para aquellos colectivos que por su situación socioeconómica sí pueden, presenta inconvenientes o carencias contra las que hay que luchar. En todas las consultas realizadas a nuestra ciudadanía se constata como un clamor la petición de ayuda para paliar la brecha digital, insistiendo en la necesidad de contar con una atención presencial lo más próxima posible a sus lugares de residencia. En el Decreto 30/2025 se prevé que la Generalitat cuente con la red presencial de oficinas PROP, para la asistencia y atención a la ciudadanía, como oficinas de referencia de la Administración autonómica, pero también incluye los llamados puntos de asistencia PROP, oficinas de atención a la ciudadanía compartidas por la Generalitat y una entidad local, en las que se pueden prestar servicios de información y asistencia de ambas administraciones. Ambas requieren estar dotadas con personal funcionario de la Generalitat, lo que garantiza su nivel de eficacia y calidad, pero por otra parte, impide extender este modelo a lo largo de toda la Comunitat por el inasumible coste de personal que supondría. Es en este contexto y, a partir del mandato enunciado en el artículo 22 del Decreto 30/2025, en el que surge la idea de Puntos de Asistencia PROP. Estos puntos, ubicados en las entidades locales que pueda interesarles, no contarán con personal propio de la Generalitat, pero sí dispondrán de sus herramientas para informar a la ciudadanía de los trámites y servicios de nuestra administración autonómica. Para ello, desde el departamento del Consell que asume la atención a la ciudadanía, se formará a las personas designadas por la entidad local en su uso y se les proporcionará un acceso inmediato telefónico de calidad para resolver las dudas que puedan tener a la hora de informar. Con este proyecto la Generalitat aproxima la información de sus trámites y servicios a los valencianos y valencianas, las entidades locales pueden dar un mejor servicio a sus vecinos y vecinas y, finalmente, la ciudadanía recibe una atención presencial sobre los servicios de la Generalitat en su propio municipio sin tener que trasladarse fuera del mismo.

Responsable	SCAC	
Participantes externos	Entidades locales de la Comunitat Valenciana	
Contratación externa	NO	
Objetivo L3.P2.1	Descripción	Elaboración del convenio tipo
	Indicadores	Realizada (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Primer semestre de 2025
	Duración	1 mes
Objetivo L3.P2.2	Descripción	Aprobación de convenios de adhesión por el pleno de las entidades locales interesadas y aprobación y publicación de la resolución de adhesión
	Indicadores	Realizada (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Primer trimestre de 2026
	Duración	Vigencia del plan
Objetivo L3.P2.3	Descripción	Formación del personal de las entidades locales
	Indicadores	Realizada (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	Si
	Fecha de inicio	Primer trimestre de 2026
	Duración	Vigencia del plan
Objetivo L3.P2.4	Descripción	Puesta en marcha de los diferentes Puntos de asistencia PROP
	Indicadores	Realizada (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Primer trimestre de 2026
	Duración	Vigencia del plan

L3. P3. Nueva imagen y señalización para la red de oficinas PROP

Nombre del proyecto	Nueva imagen y señalización para la red de oficinas PROP
Línea de actuación	Mejores y más accesibles canales de atención e información
Descripción	PROP es una marca registrada por la Generalitat en la Oficina Española de Patentes y Marcas, renovada en 2016, con vigencia prevista hasta el 10 de octubre de 2026. Hasta ahora, el objeto de la marca se limitaba a las oficinas de la Generalitat o conveniadas con entidades locales de la Comunitat Valenciana, siempre en relación con la atención presencial a la ciudadanía. Tras los más de veinte años transcurridos desde su creación, esta marca se ha convertido en un referente de la atención ciudadana en esta comunidad. Por ello, se pretende dar un nuevo impulso y potenciar su identificación con todos los sistemas para la atención, no solo presencial, sino también digital, telefónica y cualquier otra que pueda considerarse útil para acercar la información de la Generalitat a la ciudadanía de la Comunitat y del exterior cuando así sea necesario. Esta evolución requiere una renovación de la marca registrada, así como de toda la identidad visual de las oficinas y, en general, de la imagen corporativa alrededor de ella (logotipos, papelería, señalización y cartelería). Este proyecto requerirá la participación de entidades especializadas en identidad corporativa, así como un nuevo registro de la marca que abarque cualquier actividad relacionada con la atención a la ciudadanía y su publicidad.
Responsable	SCAC
Participantes externos	Empresas especializadas en identidad visual corporativa y en registro de patentes y marcas
Contratación externa	SÍ

Objetivo L3.P3.1	Descripción	Tramitación de autorización oficial para la actualización de la marca PROP y su identidad visual
	Indicadores	Realizada (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Segundo semestre de 2026
	Duración	1 mes
Objetivo L3.P3.2	Descripción	Elaboración, tramitación y licitación para la actualización de la marca PROP y su identidad visual
	Indicadores	Realizada (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Segundo semestre de 2026
	Duración	4 meses
Objetivo L3.P3.3	Descripción	Registro de marca e inicio de la implantación de la nueva imagen
	Indicadores	Realizada (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Primer semestre de 2026
	Duración	1 mes

L3. P4. Revisión del mapa de oficinas PROP. Reordenación de la distribución de oficinas

Nombre del proyecto	Revisión del mapa de oficinas PROP. Reordenación de la distribución de oficinas
Línea de actuación	Mejores y más accesibles canales de atención e información
Descripción	Desde junio de 1996, fecha de la creación de la primera oficina PROP en la ciudad de Valencia, la red se ha incrementado hasta alcanzar las 27 oficinas. De ellas, 6 hasta la aprobación del Decreto 30/2025, se denominaban “propias”, al ser, todo su personal de la Generalitat, y se encuentran en las capitales de provincia y en Elche, además de 1 de ellas es provisional, ubicada en Massanassa, para colaborar en la tramitación de ayudas DANA. Ahora son, simplemente, oficinas PROP. 18 se han constituido a partir de convenios con entidades locales, denominadas “mixtas” hasta la aprobación del Decreto 30/2025, donde el personal es de la Generalitat, pero los locales y parte del equipamiento corresponden a la entidad local. Ahora son Puntos de asistencia PROP. Además, en el cómputo total de oficinas deben añadirse otras 3 provisionales, también para ayudar en la comunicación con la Administración del Consell a las personas afectadas por la DANA, en las poblaciones de Paiporta, Benetússer y Algemesí. Entre todas ellas cubren prácticamente el territorio de la Comunitat Valenciana.. La ubicación de estas oficinas en uno u otro lugar ha dependido de múltiples factores que, después de tantos años desde la primera inauguración, ha llegado el momento de revisar. La sociedad ha evolucionado y las circunstancias han cambiado, por lo que conviene replantear los motivos que llevaron a su creación de forma objetiva, atendiendo a los datos recogidos durante este tiempo, además de a las actuales necesidades y a la normativa vigente. En algunos casos es posible que, con base en el nuevo modelo de oficinas, se deban adaptar los locales y las funciones del personal y, en otros, se podrá plantear una reagrupación de personal de puntos PROP mixtas, configurando una oficina enteramente propia de la Generalitat.
Responsable	SCAC
Participantes externos	NO
Contratación externa	NO

Objetivo L3.P4.1	Descripción	Estudio detallado de red actual de oficinas PROP
	Indicadores	Realizado (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Segundo semestre de 2025
	Duración	3 meses
Objetivo L3.P4.2	Descripción	Propuesta del nuevo mapa de oficinas PROP
	Indicadores	Realizada (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Segundo semestre de 2025
	Duración	1 mes
Objetivo L3.P4.3	Descripción	Implantación del nuevo mapa de oficinas PROP
	Indicadores	Realizada (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Primer semestre de 2026
	Duración	Vigencia del plan

L3. P5. Más información individualizada para la ciudadanía en las oficinas PROP

Nombre del proyecto	Más información individualizada para la ciudadanía en las oficinas PROP	
Línea de actuación	Mejores y más accesibles canales de atención e información	
Descripción	Si bien, en nuestras oficinas PROP se ofrece a la ciudadanía información general sobre trámites y procedimientos, principalmente, con la colaboración de otros órganos y unidades de la Generalitat vamos ampliando la información más específica, que afecta a procedimientos concretos en los cuales la ciudadanía es, además, parte interesada. Desde la ejecución del anterior Plan de Atención a la Ciudadanía 2020 – 2023 informamos sobre las solicitudes relacionadas con las ayudas a la dependencia (ADA), familia numerosa y monoparental (FAMNUM), determinación del grado de discapacidad (CBASE) y pagos de Tesorería de la Generalitat (NEFIS). A lo largo de la ejecución del plan iremos ampliando estas opciones, con el objetivo de abarcar el máximo posible de procedimientos específicos sobre los cuales nos puedan consultar las personas interesadas.	
Responsable	SCAC	
Participantes externos	NO	
Contratación externa	NO	
Objetivo L3.P5.1	Descripción	Selección de procedimientos considerados más viables
	Indicadores	Realizada (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Primer semestre de 2026
	Duración	6 meses

Objetivo L3.P5.2	Descripción	Preparación de las aplicaciones correspondientes y formación de nuestro personal
	Indicadores	Realizada (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Segundo semestre de 2026
	Duración	Vigencia del plan
Objetivo L3.P5.3	Descripción	Implantación del servicio de información individualizada sobre los procedimientos seleccionados
	Indicadores	Realizada (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Segundo semestre de 2026
	Duración	Vigencia del plan

L3. P6. Una mejor atención telefónica 012

Nombre del proyecto	Una mejor atención telefónica 012
Línea de actuación	Mejores y más accesibles canales de atención e información
Descripción	El servicio del teléfono 012, como consecuencia del tipo de canal de atención a la ciudadanía que es, tiene peculiaridades que lo diferencian, en algunos aspectos, de las oficinas PROP. Además de ofrecer a la ciudadanía información general sobre trámites y procedimientos, envía documentación, comunica a la ciudadanía con las unidades gestoras de los expedientes en marcha e informa sobre procedimientos concretos en los cuales la ciudadanía es, además, parte interesada. Desde la finalización del anterior Plan de Atención a la Ciudadanía 2020 - 2023 informamos, al igual que en las oficinas, sobre las solicitudes relacionadas con las ayudas a la dependencia (ADA), familia numerosa y monoparental (FAMNUM), determinación del grado de discapacidad (CBASE) y pagos de Tesorería de la Generalitat (NEFIS). También se ha incrementado el uso del sistema IVR (Interactive Voice Response o Respuesta de Voz Interactiva), que permite una atención 24 x 7 x 365. Es decir, en todo momento, sobre las consultas indicadas en el párrafo anterior y la renovación de la demanda de empleo (DARDE). A lo largo de la ejecución del plan iremos ampliando estas opciones, con el objetivo de abarcar el máximo posible de procedimientos específicos sobre los cuales nos puedan consultar las personas interesadas, intentando equiparar la información con la ofrecida por las oficinas PROP, pero teniendo en cuenta que este es un canal diferente, con sus propias características.
Responsable	SCAC
Participantes externos	NO
Contratación externa	NO

Objetivo L3.P6.1	Descripción	Selección de procedimientos considerados más viables
	Indicadores	Realizada (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Primer semestre de 2026
	Duración	6 meses
Objetivo L3.P6.2	Descripción	Preparación de las aplicaciones correspondientes y formación de nuestro personal
	Indicadores	Realizada (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Segundo semestre de 2026
	Duración	Vigencia del plan
Objetivo L3.P6.3	Descripción	Implantación del servicio de información individualizada sobre los procedimientos seleccionados
	Indicadores	Realizada (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Segundo semestre de 2026
	Duración	Vigencia del plan

L3. P7. Nuevo boletín de novedades PROP personalizado

Nombre del proyecto	Nuevo boletín de novedades PROP personalizado	
Línea de actuación	Mejores y más accesibles canales de atención e información	
Descripción	Mediante suscripción desde el Sede PROP de la Generalitat cualquier ciudadano o ciudadana puede recibir por correo electrónico el Boletín de Novedades PROP. Incluye información sobre trámites y servicios, así como ofertas de empleo público de la Generalitat y del resto de administraciones y comunidades autónomas. Se trata de una importante fuente de información para la ciudadanía, por lo que es uno de nuestros canales con más éxito con un importante número de personas suscritas. Como mejora importante, el proyecto consiste en permitir que la persona usuaria pueda seleccionar el tipo de información que quiere recibir con el boletín, así como la fuente, seleccionando una u otra administración	
Responsable	SCAC	
Participantes externos	DGTIC	
Contratación externa	NO	
Objetivo L3.P7.1	Descripción	Planificación de las nuevas funcionalidades
	Indicadores	Realizado (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Primer trimestre de 2026
	Duración	1 mes

Objetivo L3.P7.2	Descripción	Desarrollo del nuevo boletín de novedades
	Indicadores	Realizada (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Primer trimestre de 2026
	Duración	6 meses
Objetivo L3.P7.3	Descripción	Puesta en marcha y difusión del nuevo Boletín de Novedades PROP
	Indicadores	Realizada (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Septiembre de 2026
	Duración	1 mes

L3. P8. Sede PROP

Nombre del proyecto	Sede PROP	
Línea de actuación	Mejores y más accesibles canales de atención e información	
Descripción	La Sede PROP pretende ser el punto de acceso de la ciudadanía a la información ofrecida por la Generalitat y a todas las posibilidades que esta da para relacionarse con la Administración del Consell. El proyecto ampliará la información de la sede de la Generalitat con la información más solicitada por la ciudadanía y el contenido requerido por las leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. Facilitará el acceso a todos los canales de atención y la tramitación electrónica. Pondrá a la ciudadanía en el centro de las decisiones de la Administración para lo cual integrará herramientas procedentes del proyecto Ciudadanía 360 para mejorar la comunicación y hacerla más accesible, haciendo el proceso más transparente y seguro, lo que redundará en una mejor relación con la ciudadanía.	
Responsable	SCAC	
Participantes externos	DGTIC	
Contratación externa	NO	
Objetivo L3.P8.1	Descripción	Diseño de la nueva Sede PROP
	Indicadores	Realizado (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Primer semestre de 2025
	Duración	2 meses
Objetivo L3.P8.2	Descripción	Desarrollo de la nueva Sede
	Indicadores	Realizado (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Segundo semestre de 2025
	Duración	4 meses

L3. P9. Impulso de la información y la tramitación por videollamada. PROP virtual

Nombre del proyecto	Impulso de la información y la tramitación por videollamada. PROP virtual
Línea de actuación	Mejores y más accesibles canales de atención e información
Descripción	El uso de la videollamada para la tramitación de ayudas para las personas afectadas por la DANA de Valencia, del 29/10/2024, se ha confirmado como una valiosa herramienta cuando hay personas en zonas en las cuales resulta complicado su desplazamiento hasta una oficina presencial, pero necesitan la ayuda y los conocimientos del personal funcionario público para cumplimentar adecuadamente su solicitud y presentar la documentación pertinente. Gracias al esfuerzo del personal de las oficinas PROP en estas tareas, se ha recogido información suficiente para la mejora de las herramientas disponibles, lo que se ha trasladado a la próxima licitación por parte de la DGTIC para la contratación de una plataforma de videollamada con tramitación administrativa incluida, adaptada a las necesidades de esta Administración. Esto permitirá dar un nuevo impulso para consolidar la tramitación por videollamada en la Generalitat, puesto que podrán sumarse todos los departamentos que convoquen ayudas y subvenciones y, concretamente, dependiendo del órgano competente en atención a la ciudadanía, crear un nuevo canal, denominado PROP VIRTUAL. Entre los requisitos y tareas necesarias para la configuración de este nuevo servicio, se encuentran: • Formar un equipo profesional dedicado exclusivamente a este canal. Se ha confirmado que detraer recursos de otros canales tiene como consecuencia una caída en la calidad de la atención general. • Seleccionar cuidadosamente los trámites a realizar. No es posible realizar cualquier trámite, ya sea por su dificultad, el peso o formato de los documentos a incluir o por requerir un personal especializado en materias concretas, para ayudar a la ciudadanía. • Disponer de formación específica en cada uno de los trámites sobre los que se decida actuar. • Determinar los condicionantes del sistema para que las personas usuarias lo utilicen con confianza y seguridad. • Robustez de la herramienta, para informar y realizar trámites con las personas interesadas con seguridad, fiabilidad, integridad y autenticidad aseguradas • Describir concretamente los conocimientos que deberán tener las personas usuarias para realizar la tramitación.

Responsable	SCAC	
Participantes externos	DGTIC	
Contratación externa	NO	
Objetivo L3.P9.1	Descripción	Creación de la oficina PROP VIRTUAL
	Indicadores	Realizado (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Segundo trimestre de 2026
	Duración	6 meses
Objetivo L3.P9.2	Descripción	Formación en la herramienta adquirida e implantación
	Indicadores	Realizada (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Segundo semestre de 2026
	Duración	2 meses
Objetivo L3.P9.3	Descripción	Selección de trámites y puesta en marcha
	Indicadores	Realizada (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Segundo semestre de 2026
	Duración	6 meses

L3. P10. Información mediante vídeos cortos sobre trámites más utilizados por la ciudadanía

Nombre del proyecto	Información mediante vídeos cortos sobre trámites más utilizados por la ciudadanía
Línea de actuación	Mejores y más accesibles canales de atención e información
Descripción	Los últimos datos indican que el 92% de los españoles entre los 16 y los 74 años consumen vídeos online, siendo las siguientes plataformas las más utilizadas YouTube (91,8%), Facebook (76,7%), Instagram (73,9%), Netflix (73,2%) y WhatsApp (70,7%) y el 85,2% consulta noticias e información. (Fuente: Estudio Anual de Vídeo Online 2021, IAB Spain). Esto significa que el vídeo es un canal de comunicación de uso masivo en nuestro país, siendo una característica que la Administración debe aprovechar para ofrecer información sobre su actividad. No debemos olvidar que uno de los factores de la pujanza del vídeo es su facilidad de acceso e inmediatez, pero también resulta fundamental, para mantener la atención de los espectadores, que sean de corta duración. El proyecto seleccionará los trámites más empleados por la ciudadanía atendiendo a datos como el mayor número de descargas de documentación, de asientos en registros públicos o de campañas específicas para las cuales un vídeo informativo se considere un complemento adecuado. Se tratará de vídeos restringidos a 2 minutos de duración, que se realizarán en colaboración con los órganos y unidades de la Administración del Consell gestores de los trámites elegidos. Los vídeos resultantes podrán integrarse en la información sobre cada trámite, exponerse en los televisores de las oficinas PROP mientras la ciudadanía espera a ser atendida, en la Sede PROP, en autobuses urbanos o en cualquier otra plataforma que se determine.
Responsable	SCAC
Participantes externos	SÍ
Contratación externa	SÍ

Objetivo L3.P10.1	Descripción	Selección de trámites piloto
	Indicadores	Realizada (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Segundo semestre de 2026
	Duración	2 meses
Objetivo L3.P10.2	Descripción	Elaboración de los vídeos
	Indicadores	Realizada (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Segundo semestre de 2026
	Duración	4 meses
Objetivo L3.P10.3	Descripción	Implantación en las diferentes plataformas elegidas
	Indicadores	Realizada (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Primer semestre de 2027
	Duración	Vigencia del plan

L3. P11. Estudio del rediseño de espacios y procesos en oficinas PROP para una atención excelente

Nombre del proyecto	Estudio del rediseño de espacios y procesos en oficinas PROP para una atención excelente
Línea de actuación	Mejores y más accesibles canales de atención e información
Descripción	La adaptación de la imagen PROP mediante un rediseño actualizado debe ir de la mano de un nuevo proyecto de oficinas y de una optimización de la experiencia ciudadana en las oficinas PROP, garantizando una atención más eficiente, personalizada y satisfactoria, al tiempo que se potencia el desempeño de nuestro personal. Las oficinas PROP son el punto de contacto principal entre la ciudadanía y la Administración de la Generalitat. Se trata de una interacción directa para la asistencia y la resolución de problemas en la cual se explicitan tanto sus derechos como sus deberes, por lo que se trata de una situación que requiere tener en cuenta todos los aspectos que la envuelven: zonificación inteligente, ergonomía, accesibilidad, privacidad, control del ruido, uso e integración de la tecnología, ambiente e iluminación y la gestión de colas, así como trato amable y equitativo. Estos espacios, diseñados correctamente, pueden crear una experiencia muy positiva para nuestras personas usuarias, mejorando su satisfacción por el trato recibido. La planificación de espacios de atención es crucial si queremos ofrecer experiencias singulares a la ciudadanía, centrándose en: • Personalizar la experiencia • Aprovechar la tecnología para mejorar la comunicación y reducir los tiempos de espera • Crear ambientes que fomenten la interacción y el bienestar de la ciudadanía y la privacidad de la comunicación Lo anterior se mostrará insuficiente si no tenemos en cuenta al personal que deberá asistir a la ciudadanía, promoviendo que llegue a: • Disponer de una formación adecuada a las tareas a desarrollar • Ofrecer una atención eficiente y rápida • Fomentar la confianza en el sistema público • Obtener habilidades personales para ofrecer la mejor experiencia y fomentar la empatía • Comunicar de manera clara y fluida • Medir la satisfacción de las personas atendidas • Crear un ambiente laboral que mejore el compromiso y la implicación del personal

	Este proyecto, por tanto, pretende instaurar un enfoque creativo, innovador y centrado en las necesidades de las personas usuarias, al plantear mejoras en el diseño y en los procesos de atención a la ciudadanía, pero también en la comunicación proactiva antes, durante y después de la visita a cualquiera de nuestras oficinas y se basa en una formación suficiente de nuestro personal. Se ofrecerá así, una experiencia más eficiente, conectada y centrada en las personas.	
Responsable	SCAC	
Participantes externos	SÍ	
Contratación externa	SÍ	
Objetivo L3.P11.1	Descripción	Determinación del pliego técnico para la contratación del servicio
	Indicadores	Realizada (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Primer semestre 2027
	Duración	1 mes
Objetivo L3.P11.2	Descripción	Licitación del contrato
	Indicadores	Realizada (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Primer semestre 2027
	Duración	1 mes
Objetivo L3.P11.3	Descripción	Trabajo técnico de diseño
	Indicadores	Realizada (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Primer semestre de 2027
	Duración	3 meses

L4. P1. Formación en calidad total al personal del sistema de atención a la ciudadanía

Nombre del proyecto	Formación en calidad total al personal del sistema de atención a la ciudadanía	
Línea de actuación	Hacia un sistema EXCELENTE de atención a la ciudadanía	
Descripción	Al inicio del plan se impartirá una primera formación básica de carácter general en gestión de calidad a todas las personas que vayan a formar parte de grupos de trabajo o equipos responsables de impulsar la línea de actuación de excelencia contenida en este plan. Después, al inicio de las autoevaluaciones de calidad y antes de elaborar o revisar las cartas de servicios se impartirá formación adicional para completar la inicial y formar aplicando las metodologías soporte para el diseño e implementación de esos instrumentos de mejora de la calidad al equipo/s que las aborde. Con la formación se pretende alcanzar dos objetivos fundamentales: por un lado, dotar al personal de la subdirección general involucrado en este plan de los conocimientos necesarios para el impulso y ejecución de los proyectos de esta línea estratégica; y, por otro, y más importante si cabe, se pretende fomentar en la organización una cultura de excelencia basada en la mejora continua y la plena satisfacción del cliente externo, en nuestro caso la ciudadanía.	
Responsable	SSIACMC	
Participantes externos	IGS	
Contratación externa	NO	
Objetivo L4.P1.1	Descripción	Formación inicial presencial en mejora de gestión de calidad
	Indicadores	Formación impartida (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Primer semestre de 2025
	Duración	1 semana
Objetivo L4.P1.2	Descripción	Formación impartida al personal que vaya a integrarse en grupos y/o equipos de trabajo que impulsen proyectos incluidos en esta línea de excelencia de plan.
	Indicadores	Formación impartida (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Primer semestre de 2025
	Duración	Vigencia del plan

L4. P2. Implementación de un sistema de mejora continua. Evaluaciones de calidad y elaboración de planes de mejora

Nombre del proyecto	Implementación de un sistema de mejora continua. Evaluaciones de calidad y elaboración de planes de mejora	
Línea de actuación	Hacia un sistema EXCELENTE de atención a la ciudadanía	
Descripción	El principio fundamental de la calidad total es el de la mejora continua. Una organización que aspira a ser excelente debe contar con un sistema de mejora continua. Para ello, se realizará una primera autoevaluación al inicio del plan que permita conocer cuáles son los puntos fuertes y las áreas de mejora de la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía. A continuación, atendiendo a las áreas de mejora detectadas, se diseñará un programa de mejora donde se incluirán los proyectos que se determine. Se marcará un calendario y un responsable para cada proyecto. A su vez, cada proyecto contará con unos objetivos, un plazo de ejecución y finalizará con una evaluación de su resultado. En el último ejercicio de ejecución del Plan de Atención a la Ciudadanía 2024-2027 se realizará otra autoevaluación de calidad que evidencie las mejoras alcanzadas en la organización. Las autoevaluaciones contarán con el apoyo de la Inspección General de Servicios (en adelante IGS) y se llevarán a cabo aplicando la Metodología de Evaluación para la Acreditación de la Calidad de los Servicios, aprobada mediante resolución de 14 de febrero de 2023 por el órgano competente en mejora de la calidad en la Generalitat.	
Responsable	SSIACMC	
Participantes externos	IGS	
Contratación externa	NO	
Objetivo L4.P2.1	Descripción	Autoevaluación de calidad inicial
	Indicadores	Realizada (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Segundo semestre de 2025
	Duración	2 semanas

Objetivo L4.P2.2	Descripción	Programa mejora
	Indicadores	Diseñado y ejecutado (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Segundo semestre de 2025
	Duración	Vigencia del plan
Objetivo L4.P2.3	Descripción	Autoevaluación de calidad final
	Indicadores	Realizada (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Segundo semestre de 2027
	Duración	2 semanas

L4. P3. Definición de la cultura corporativa del órgano de atención a la ciudadanía: propósito, misión, visión, valores

Nombre del proyecto	Definición de la cultura corporativa del órgano de atención a la ciudadanía: propósito, misión, visión, valores	
Línea de actuación	Hacia un sistema EXCELENTE de atención a la ciudadanía	
Descripción	Lo primero que toda organización debe plantearse es cuál es su propósito y su misión; es decir, por qué y para qué existe, cuál es su razón de ser; su visión, qué tipo de organización quiere llegar a ser; y qué valores y principios deben inspirar su forma de actuar. Dicho de otra forma, hay que establecer cómo queremos que sea nuestra cultura corporativa. La reflexión para llevar a cabo esta definición es siempre enriquecedora. En ella, deberán participar todos los grupos de interés relacionados con la actividad de la atención a la ciudadanía, correspondiendo finalmente a la dirección, su aprobación. Esta cultura, una vez establecida, será la piedra angular sobre la que construir el nuevo modelo de atención a la ciudadanía.	
Responsable	Subdirección General	
Participantes externos	NO	
Contratación externa	NO	
Objetivo L4.P3.1	Descripción	Cultura corporativa definida
	Indicadores	Definida (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Primer semestre de 2025
	Duración	1 mes

L4. P4. Encuestas de satisfacción de los clientes

80

Nombre del proyecto	Encuestas de satisfacción de los clientes	
Línea de actuación	Hacia un sistema EXCELENTE de atención a la ciudadanía	
Descripción	Es importante seguir evaluando el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios que se presta desde el sistema de atención a la ciudadanía de la Generalitat. Mediante esta evaluación se identificarán posibles mejoras a abordar en el período del plan. Una organización que no analiza las necesidades y expectativas de sus clientes y que no evalúa su grado de satisfacción con los servicios que presta es una organización desinformada que difícilmente podrá mejorar la calidad de sus servicios. Por ello, en los últimos años, esta subdirección general ha realizado encuestas a las personas usuarias de la red de oficinas PROP, del servicio 012 y de la guía PROP electrónica. Se potenciarán estos estudios de satisfacción, incorporando las mejoras que se puedan detectar.	
Responsable	SSIACMC	
Participantes externos	SÍ	
Contratación externa	SÍ	
Objetivo L4.P4.1	Descripción	Encuestas de satisfacción de los clientes en los distintos canales
	Indicadores	Realizadas (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Cada año de ejecución del plan
	Duración	4 meses

L4. P5. Elaboración de una carta de servicios para cada canal de atención a la ciudadanía: oficinas PROP, servicios 012, Sede PROP

Nombre del proyecto	Elaboración de una carta de servicios para cada canal de atención a la ciudadanía: oficinas PROP, servicios 012, Sede PROP
Línea de actuación	Hacia un sistema EXCELENTE de atención a la ciudadanía
Descripción	El artículo 42.3 del Decreto 30/2025 determina que los canales de atención a la ciudadanía incluidos en el sistema de gestión de la calidad contarán con una carta de servicios, que contendrá los compromisos de calidad a los que se ajustará la prestación del servicio. Los cambios normativos, tecnológicos y sociales de los últimos años, requieren una revisión de las cartas de servicios vigentes, así como valorar la posible elaboración de alguna nueva. Las cartas que hay que revisar son: la de las oficinas PROP, la del servicio 012 y la de la guía PROP electrónica. Las tres, en especial la de las oficinas y la de la guía PROP electrónica, requieren prácticamente ser elaboradas partiendo de cero, dados los profundos cambios que estos servicios han tenido en los últimos años y van a tener como consecuencia de la ejecución de este plan. La carta de la guía PROP electrónica, por ejemplo, deberá ser sustituida por la de la nueva Sede PROP de atención a la ciudadanía. Respecto a las posibles nuevas cartas de servicios, éstas vendrán asociadas a nuevos canales que puedan implantarse con el plan. Entre otras podrían ser una para la atención mediante videollamada, otra para un posible asistente virtual, etc. Para todas ellas, en su momento, a la vista del grado de madurez de los nuevos servicios, así como de su nivel de calidad, deberá valorarse si se aborda su elaboración o se espera a que el servicio se establezca y alcance un nivel de calidad adecuado. La revisión o elaboración de las cartas se hará mediante la metodología para la Elaboración de las Cartas de Servicios de la Generalitat y contará con el apoyo de la IGS
Responsable	SSIACMC y/o SCAC
Participantes externos	IGS
Contratación externa	NO

Objetivo L4.P5.1	Descripción	Carta de servicios del 012
	Indicadores	Elaborada (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Primer semestre de 2026
	Duración	2 meses
Objetivo L4.P5.2 Estas cartas se realizarán tras la entrada en vigor del nuevo decreto de AC y un cierto plazo para tener datos sobre los que desarrollarla	Descripción	Carta de servicios de las oficinas PROP
	Indicadores	Realizadas (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Primer semestre de 2026
	Duración	2 meses
Objetivo L4.P5.3 Esta carta se realizará tras la entrada en vigor del nuevo decreto de AC, la entrada en funcionamiento de la Sede PROP y un cierto plazo para tener datos sobre los que desarrollarla	Descripción	Carta de servicios de la Sede PROP
	Indicadores	Realizadas (SÍ/NO)
	Valor a alcanzar	SÍ
	Fecha de inicio	Primer semestre de 2026
	Duración	2 meses

ANEXO II
CRONOGRAMA



ANEXO II
CRONOGRAMA

LISTADO DE PROYECTOS

NOMBRE	INICIO	FIN
L1. UN SISTEMA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA PARA LA SOCIEDAD ACTUAL	1/4/25	20/12/27
L1.P1. Elaboración y aprobación nuevas instrucciones Registro	1/4/25	12/9/25
L1.P2. Instrucciones SIAC	1/4/25	12/9/25
L1.P3. Constitución de la Comisión Técnica de Coordinación	16/4/25	14/5/25
L1.P4. Cuadro de mando de atención a la ciudadanía	3/11/25	3/8/26
L1.P5. Rendición de cuentas y datos abiertos	1/10/26	20/12/27
L2. LA MEJOR INFORMACIÓN PARA CIUDADANÍA Y EMPRESAS	1/4/25	20/12/27
L2.P1. Mejora de SIAC para una Administración más eficiente	1/4/25	30/12/25
L2.P2. Apertura de datos de SIAC y reutilización de normativa y otras fuentes de datos	1/4/25	20/12/27
L2.P3. Una información proactiva y orientada	1/7/25	30/12/26
L2.P4. Comunicación clara en la relación de la Admón. con la ciudadanía	1/7/25	31/3/27
L2.P5. Impulsar una gestión automatizada de personas usuarias de SIAC y formación continua ágil	1/10/25	30/12/26
L3. MEJORES Y MÁS ACCESIBLES CANALES DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN	1/4/25	20/12/27
L3.P1. Implantación de un nuevo modelo de oficinas presenciales de atención a la ciudadanía	2/6/25	31/3/26
L3.P2. Proyecto Puntos de Asistencia PROP	15/4/25	20/12/27
L3.P3. Nueva imagen y señalización para la red de oficinas PROP	1/7/26	1/2/27
L3.P4. Revisión del mapa de oficinas PROP. Reordenación	1/7/25	20/12/27
L3.P5. Más información individualizada para la ciudadanía en las oficinas PROP	2/1/26	20/12/27
L3.P6. Una mejor atención telefónica 012	2/1/26	20/12/27
L3.P7. Nuevo boletín de novedades PROP personalizado	2/1/26	5/10/26
L3.P8. Sede PROP	1/4/25	1/10/25
L3.P9. Impulso de la información y la tramitación por videollamada. PROP virtual	1/4/26	30/12/26
L3.P10. Información mediante vídeos cortos sobre trámites más utilizados	1/7/26	20/12/27
L3.P11. Estudio del rediseño de espacios y procesos en oficinas PROP para una atención excelente	3/2/27	30/6/27
L4. HACIA UN SISTEMA EXCELENTE DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	9/6/25	20/12/27
L4.P1. Formación en calidad total al personal del Sistema de Atención a la Ciudadanía	9/6/25	20/12/27
L4.P2. Implementación de un sistema de mejora continua	1/7/25	20/12/27
L4.P3. Definición de la cultura corporativa: misión visión, valores	15/6/25	14/7/25
L4.P4. Encuestas de satisfacción de los clientes	15/1/26	20/12/27
L4.P5. Elaboración de una carta de servicios por canal: oficinas PROP, 012, Sede PROP	3/3/26	4/5/26

CRONOGRAMA

[illegible]

L1
SISTEMA
ACTUALIZADO

L2
LA MEJOR
INFORMACIÓN

L3
CANALES
ACCESIBLES

L4
HACIA UN
SISTEMA
EXCELENTE

