



Pla d'Atenció a la Ciutadania 2025-2027

#LaCiutadaniaenelCentre

La ciutadania en el centre

La ciutadania en el centre



Pla d'Atenció
a la Ciutadania
2025-2027



GENERALITAT
VALENCIANA



PROP®

PRESENTACIONES





Carlos Mazón Guixot
President de la Generalitat

En juny de 2024 presentem el Pla Simplifica 2024-2026 com una estratègia dissenyada per a transformar i modernitzar nostra Administració pública. Este pla, respon a la necessitat urgent d'una administració més eficient i accessible, que estiga al servici de les persones i de les empreses de la nostra comunitat.

La seua posada en marxa ens permet avançar cap a una administració menys burocràtica i més eficient; en definitiva, una administració que, en lloc de semblar hostil, es mostre amigable i pròxima a les persones.

El Pla d'Atenció a la Ciutadania 2025-2027, que es presenta hui, persegueix, en línia amb el Pla Simplifica, aproximar l'administració a la nostra ciutadania, fent-la més pròxima i equitativa per a totes les valencianes i els valencians.

L'evolució en els últims anys de la nostra societat està provocant, en parlar de la relació entre ciutadania i Administració, dos efectes divergents.

D'una banda, les cada vegada més potents ferramentes que les noves tecnologies vinculades als sistemes d'informació i les comunicacions oferixen, dibuixen un futur on la relació digital entre l'Administració i ciutadania està en condicions de fer un salt qualitatiu en eficàcia i eficiència inimaginable fins a la data.

Per una altra, s'està produint un notable increment en la bretxa digital entre aquelles persones amb capacitat per a fer ús de la nova relació digital amb la seua Administració, i aquelles que no la tenen.

Basta analitzar mínimament la societat per a constatar que una part està en condicions de fer un ús ple d'una administració digitalitzada, i, al mateix temps, hi ha un altre grup de persones que, per edat, condicions físiques o socials o per falta de coneixements tècnics, troba un mur insalvable en acostar-se a una administració exclusivament electrònica.

Este Pla d'Atenció a la Ciutadania 2025-2027 aprofita les oportunitats de la plena implantació de l'administració digital i, al mateix temps, garantix l'equitat en l'accés a la informació i els servicis públics a tots els ciutadans i a totes les ciutadanes. Estem construint una administració més de tots -i especialment més d'aquells col·lectius vulnerables-, amb servicis àgils i de qualitat l'accés de la qual ha d'estar garantit amb independència de condicions personals, lloc de residència, nivell socioeconòmic i habilitats digitals.



Nuria Martínez Sanchis
Consellera de Justícia
i Administració Pública

Des de la Conselleria de Justícia i Administració Pública treballem per millorar el dia a dia dels més de 5.000.000 d'habitants de la Comunitat i el pla que estàs llegint n'és un bon exemple.

Amb este nou pla volem avançar cap a una administració més amigable i equitativa, que ofereisca un tracte tan personalitzat com siga possible i assegure una atenció inclusiva que trenque la bretxa digital, de manera que millore l'experiència de la ciutadania a l'hora de relacionar-se amb la Generalitat.

El moment en què ens trobem d'esta legislatura, una vegada aprovat el Pla Simplifica 2024-2026 i analitzada la situació del sistema d'atenció a la ciutadania de la Generalitat, juntament amb les necessitats i expectatives de la nostra ciutadania sobre la manera de relacionar-se amb l'Administració, és el moment adequat per a elaborar un Pla d'Atenció a la Ciutadania amb l'horitzó de 2027, un pla que servisca d'eix vertebrador dels projectes i actuacions que ha de dur a terme la nostra administració en esta matèria i en el qual volem situar les persones en el centre de la gestió.

Per tant, seguint este nou full de ruta que marca el nou pla ens dirigim cap a una administració més pròxima, proactiva i sensible a les necessitats de la ciutadania.

El Pla d'atenció a la ciutadania 2025-2027 persegueix dos grans objectius: assegurar a la ciutadania un tracte que garantisca una atenció equitativa i trenque les bretxes digitals que la tecnologia genera i impulsar una atenció omnicanal orientada a millorar l'experiència del ciutadà, que li permeta estar en contacte constant amb la seua administració a través de múltiples canals al mateix temps.

Per a aconseguir els objectius proposats, el pla s'estructura en quatre grans línies d'actuació. En

la primera s'establixen les bases d'un nou sistema d'atenció a la ciutadania per a la societat actual.

La segona línia se centra en la generació de tota la informació necessària per a poder atendre els nostres ciutadans a través de tots els canals d'atenció disponibles. Esta informació haurà de ser correcta, precisa i clara, de manera que tots i totes la puguen entendre, alhora que s'optimitza la gestió administrativa associada.

La tercera línia aborda la millora dels canals d'atenció presencials, telefònics i digitals, i situa el ciutadà en el centre, de manera que siga atés amb una visió omnicanal. Esta atenció a la ciutadania serà de manera global des de tots els canals i no, com fins ara, de manera diferent segons el canal de què es tracte.

En esta línia és necessari destacar el projecte dirigit a millorar la xarxa d'atenció presencial PROP, així com crear un sistema d'atenció i tramitació mitjançant videoconferència (PROP Virtual), un projecte que suposarà un abans i un després en la relació entre ciutadania i administració.

La quarta línia se centra en la transformació del sistema d'atenció a la ciutadania en una xarxa d'alta qualitat basada en els models d'excel·lència més exigents.

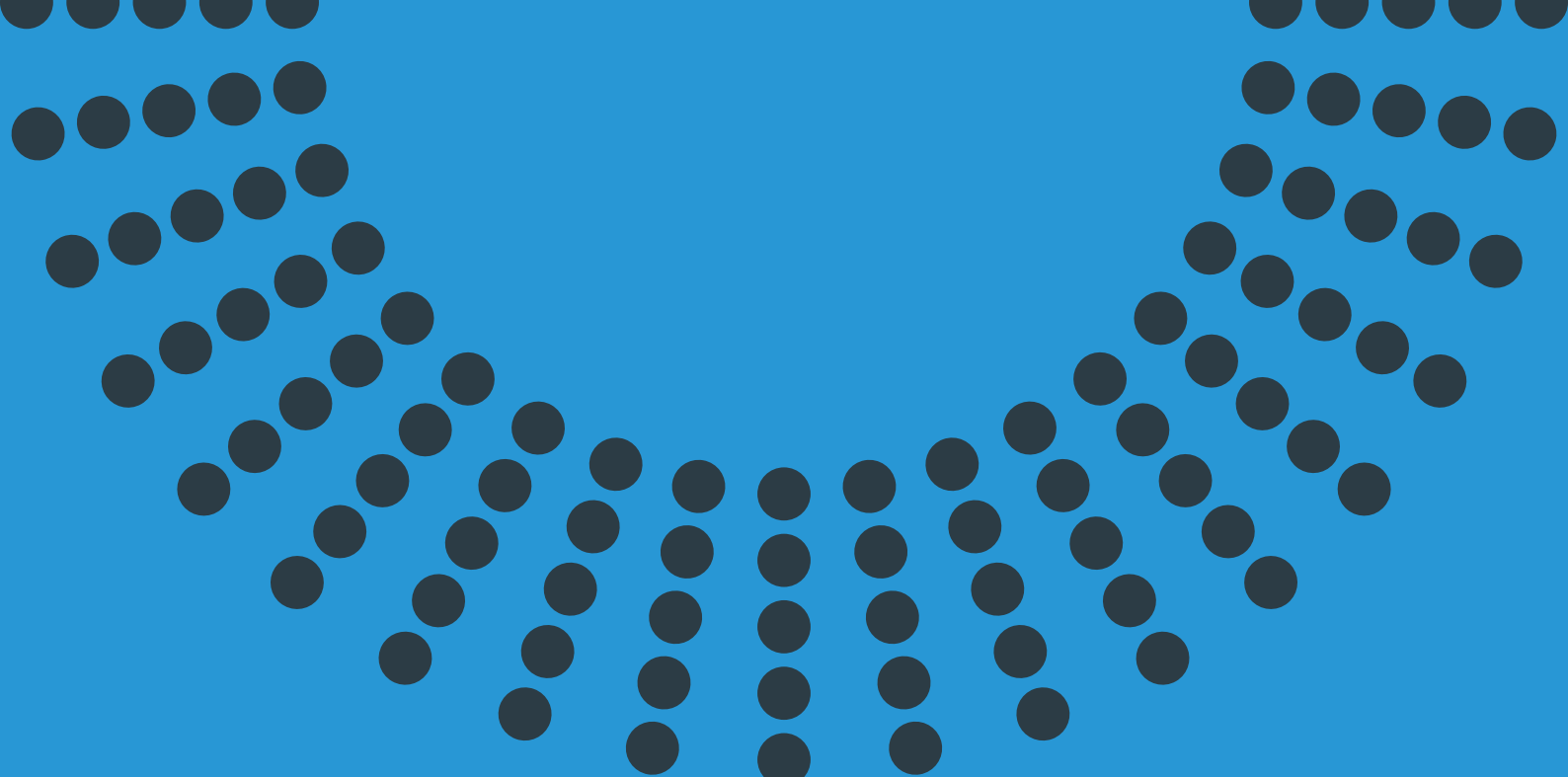
El Pla d'Atenció a la Ciutadania 2025-2027, vinculat al Pla Simplifica 2024-2026, persegueix una millora directa en la interacció diària de la ciutadania amb la seua administració, en què la tecnologia i la innovació es posen al seu servici. Es tracta d'aconseguir una administració menys burocràtica i més eficient; en definitiva, una administració amigable i pròxima a les persones.

La ciutadania en el centre. Este és el canvi de paradigma. Avancem amb determinació cap a una administració més humana i pròxima, que contribueisca a reforçar la confiança dels ciutadans en les institucions públiques.

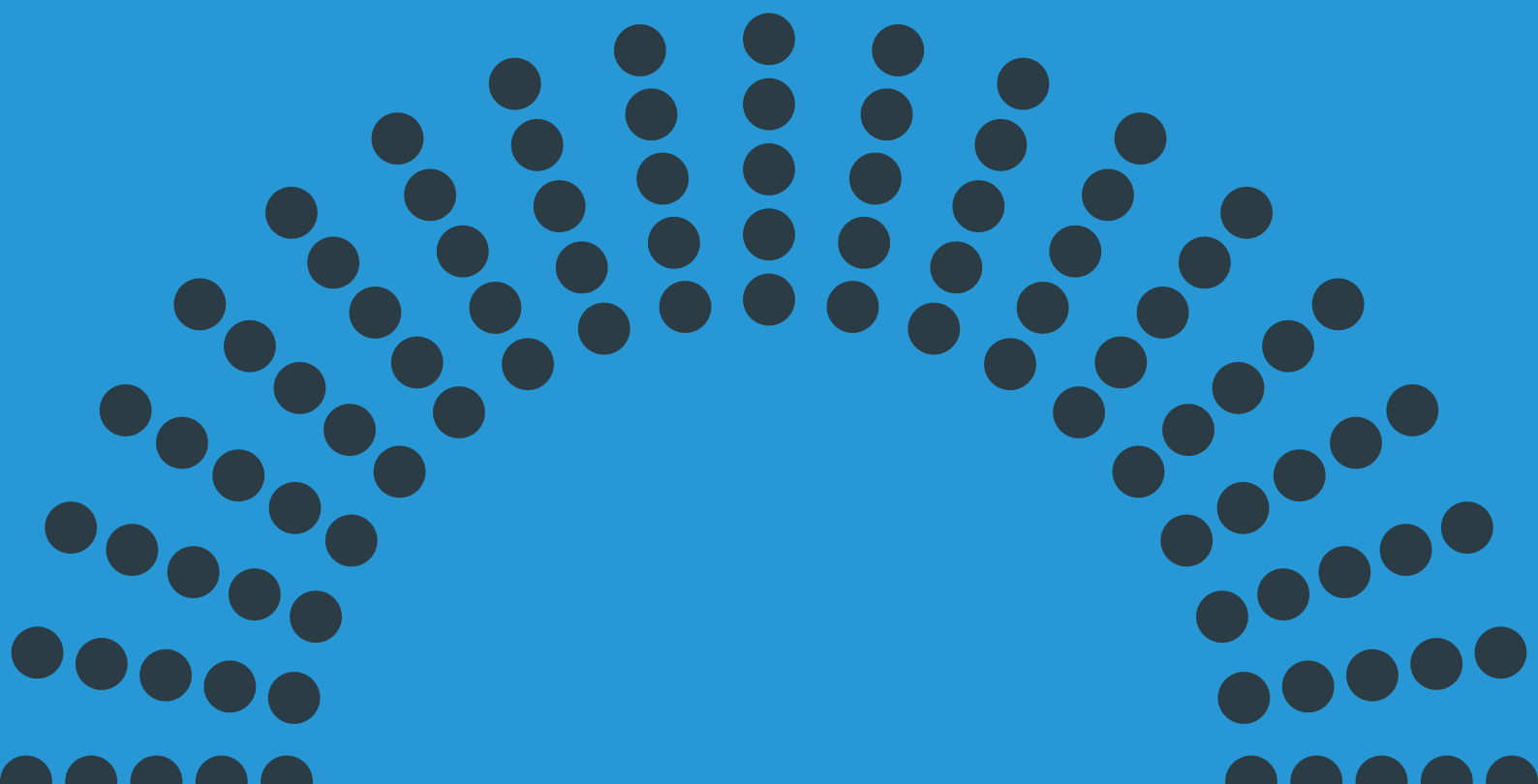
ÍNDEX

8

1. Introducció	11	Annex I. Fitxes de projectes del pla	36
2. Antecedents	12	L1.P1. Elaboració i aprovació de noves instruccions de registre	37
3. Marc normatiu	12	L1.P2. Instruccions SIAC	39
4. Principis d'atenció a la ciutadania	14	L1.P3. Constitució de la Comissió Tècnica	41
5. Anàlisi de la situació actual	15	L1.P4. Quadro de comandament d'atenció a la ciutadania	42
6. Línies d'actuació i projectes	20	L1.P5. Rendició de comptes i dades obertes d'atenció a la ciutadania	44
Línia 1. Un sistema d'atenció a la ciutadania per a la societat actual	22		
Línia 2. La millor informació per a la ciutadania i empreses de la Comunitat Valenciana	24		
Línia 3. Canals d'atenció i informació millors i més accessibles	26	L2.P1. Millora del Sistema d'Informació d'Atenció a la Ciutadania, SIAC, per a una administració més eficient	45
Línia 4. Cap a un sistema EXCEL·LENT d'atenció a la ciutadania	28	L2.P2. Obertura de dades de SIAC i reutilització de normativa i altres disposicions de fonts d'accés públic	47
7. Eixos transversals	30	L2.P3. Una informació proactiva i orientada	49
Eix 1. Formació	31	L2.P4. Comunicació clara en la relació de l'Administració amb la ciutadania	51
Eix 2. Transparència i participació	31	L2.P5. Impulsar una gestió automatitzada de persones usuàries de SIAC i una formació contínua més àgil	53
Eix 3. Control i avaluació	32		
8. Recursos previstos, aprovació i comunicació	34		



El Decret 30/2025, de 25 de febrer, del Consell, pel qual es regula l'atenció a la ciutadania i les oficines d'assistència en matèria de registre en l'Administració i el sector públic instrumental de la Generalitat, definix un nou marc per a constituir el model d'atenció ciutadana plenament adaptat a l'administració digital, que garantisca l'equitat, els drets lingüístics i la inclusió de tota la ciutadania i que es base en la gestió de la qualitat i l'aprofitament de les dades.



1. INTRODUCCIÓ

Este decret, en el seu article 43, estableix que, per a la planificació, l'avanç i la millora contínua del sistema d'atenció a la ciutadania, la conselleria competent en matèria d'atenció a la ciutadania aprovarà plans plurianuals que inclouran el diagnòstic i les línies d'actuació i projectes a dur a terme.

Si bé ha sigut pràctica habitual que des del departament competent en la matèria s'impulsen plans plurianuals d'atenció a la ciutadania, és la primera vegada que una norma estableix la seua obligatorietat, circumstància que evidencia la importància que la Generalitat dona a la seua relació amb la ciutadania valenciana.

Per tant, una vegada aprovat el Decret 30/2025, és necessari procedir a l'elaboració d'un nou pla amb horitzó 2027, que servisca d'eix vertebrador dels projectes i actuacions en matèria d'atenció a la ciutadania a dur a terme per la nostra administració els pròxims anys.

L'aprovació de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, va suposar un abans i un després en la manera de relacionar-se administració i ciutadania. La primera havia de passar a ser una administració plenament electrònica i, per tant, la segona havia de relacionar-se electrònicament amb esta. Esta nova realitat està millorant l'eficàcia i l'eficiència de les diferents administracions públiques, però al mateix temps, inevitablement, suposa un increment de la bretxa digital, fent perillar el principi d'equitat. Per això, la pròpia Llei 39/2015, en l'article 13, preveu l'assistència en l'ús de mitjans electrònics a aquelles persones físiques que el necessiten. És a dir, cal construir una administració moderna que facilite relacionar-se amb esta electrònicament, però que, al mateix temps, siga extremament acurada amb aquelles persones que tinguen dificultats per a això.

La pandèmia per COVID19 i la DANA del 29 d'octubre passat no han fet més que evidenciar la necessitat de comptar amb sistemes de relació electrònica de fàcil accés i usabilitat, però, al mateix temps, sense deixar desprotegits als ciutadans i ciutadanes amb dificultats per a accedir a este nou entorn electrònic. D'ací, el clam de la societat demanant un tracte de proximitat, presencial i més humà, especialment per als col·lectius amb majors dificultats tecnològiques.

D'altra banda, des de fa temps, la Generalitat ofereix l'atenció a ciutadanes i ciutadans per diferents canals. Uns presencials, altres telefònics i altres digitals. És el que s'ha anomenat atenció multicanal. Estos canals, sempre s'han presentat com a alternatives a triar per la ciutadania, però sense un enfocament comú que permeta tindre la sensació de rebre atenció de manera integral, siga el que siga el canal utilitzat.

A la vista de tot el que s'ha exposat, llavors, què es pretén amb el pla que ara s'aprova? De manera breu, com a resposta, direm que els seus grans objectius són:

- Garantir un tracte equitatiu a la ciutadania i que elimine la bretxa digital que la tecnologia genera.
- Evolucionar des d'una atenció multicanal a una altra omnicanal. Es tracta de passar de canals distints i aïllats a una comunicació orientada a millorar l'experiència de la ciutadania, que li permeta estar en contacte amb la seua administració a través de diferents canals al mateix temps. Per a això, este pla està alineat amb el pla ciutadania 360.

Després d'esta introducció, en el present document exposem en el punt 2 els antecedents recents i en el punt 3 el marc normatiu propi al pla, per a continuació, en el punt 4, definir els principis d'actuació que regixen l'atenció a la ciutadania en la Generalitat i l'anàlisi de la situació actual amb el seu diagnòstic en el punt 5.

En el punt 6 s'enumeren els projectes que constitueixen el pla, agrupats per línies d'actuació.

En el punt 7 presentem els eixos transversals que travessen el pla: l'eix de formació, el relatiu a la transparència i participació, i el de control i avaluació del pla.

Finalment, en l'apartat 8 presentem els recursos previstos i tractem els aspectes vinculats a la seua aprovació i comunicació. Atesa la naturalesa del nostre pla, a més de la seua execució, la comunicació externa i interna constitueix un punt clau.

2. ANTECEDENTS

Des de la subdirecció competent en atenció a la ciutadania s'impulsen plans plurianuals des de fa diverses legislatures. Estos plans, a vegades, han inclòs projectes dins de l'àmbit de la simplificació administrativa o de millora de la qualitat en la Generalitat en el seu conjunt, quan estes competències han residit en la mateixa subdirecció.

L'últim Pla d'Atenció a la Ciutadania (2020-2023), ja finalitzat i avaluat, és l'antecedent més pròxim al pla que ara s'aprova.

3. MARC NORMATIU

A continuació indiquem, ordenat per rang normatiu i cronològic, el conjunt de disposicions (lleis, disposicions reglamentàries o acords del Consell), en què es fonamenten i es basen les diferents línies i sublínies d'actuació, projectes i eixos arreplegats en este pla.

Marc europeu

- Reglament (UE) 2018/1724, del Parlament Europeu i del Consell, de 2 d'octubre de 2018, relatiu a la creació d'una passarel·la digital única d'accés a informació, procediments i servicis d'assistència i resolució de problemes i pel qual es modifica el Reglament (UE) núm. 1024/2012.
- Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades

personals i a la lliure circulació d'estes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.

- Reglament (UE) núm. 910/2014 del Parlament Europeu i del Consell, de 23 de juliol de 2014, relatiu a la identificació electrònica i els servicis de confiança per a les transaccions electròniques en el mercat interior i pel qual es deroga la Directiva 1999/93/CE.

Marc bàsic estatal

- Llei 6/2020, d'11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels servicis electrònics de confiança.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.
- Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.
- Reial decret Llei 11/2018, de 31 d'agost, de transposició de directives en matèria de protecció dels compromisos per pensions amb els treballadors, prevenció del blanqueig de capitals i requisits d'entrada i residència de nacionals de països tercers i pel qual es modifica la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Reial decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'administració electrònica.



Marc autonòmic

Decret 30/2025, de 25 de febrer, del Consell, pel qual es regula l'atenció a la ciutadania i les oficines d'assistència en matèria de registre en l'Administració i el sector públic instrumental de la Generalitat

- Llei 6/2024, de 5 de desembre, de la Generalitat, de simplificació administrativa.
- Decret 54/2025, de 15 d'abril, del Consell, de simplificació administrativa i transformació digital.
- Decret 65/2024, de 10 de juny, del Consell, pel qual es regula el Registre de personal funcionari habilitat de la Generalitat.
- Decret 53/2024, de 13 de maig, del Consell, pel qual es crea la Comissió Interdepartamental per a la Transformació Digital i Simplificació Administrativa en la Comunitat Valenciana (CITSA).
- Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'establix el sistema per a la millora de la qualitat dels servicis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.
- Decret 66/2012, de 27 d'abril, pel qual s'establix la política de seguretat de la informació de la Generalitat.
- Orde 7/2012, de 27 de setembre, de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, per la qual es regula el catàleg de procediments administratius de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic.
- Orde 3/2012, de 7 de juny, de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, per la qual s'aprova el Manual de normalització de formularis de la Generalitat i el seu sector públic.
- Resolució de 23 de juny de 2022 del Director General de Transparència, Atenció a la ciutadania i Bon Govern per la qual es

dicten instruccions per a totes les oficines de registre de la Generalitat, incloses en l'àmbit d'aplicació del Decret 191/2014, de 14 de novembre, del Consell, en relació a l'admissió o inadmissió d'escrius segons el destinatari d'estos.

- Resolució de 14 de desembre de 2015, de la Direcció de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions, per la qual s'establixen les prescripcions tècniques necessàries per al desenrotllament i l'aplicació del sistema Cl@ve.
- Resolució de 28 de setembre de 2015 de la Direcció de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions, per la qual s'establixen les condicions per a actuar com a oficina de registre presencial del sistema Cl@ve.
- Resolució de 5 de maig de 2015, del secretari autonòmic d'Administració Pública, per la qual es dicten les directrius de funcionament i s'aprova el manual d'instruccions que serà d'obligat compliment per a totes les oficines de registre de la Generalitat, incloses en l'àmbit d'aplicació del Decret 191/2014, de 14 de novembre, del Consell.

4. PRINCIPIS D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

Existixen uns principis que servixen d'inspiració i marc de referència per al present pla. És d'estos principis, a més, d'on es partirà per a la definició de la nova cultura corporativa, projecte inclòs en la línia d'actuació "Cap a un sistema excel·lent d'atenció a la ciutadania".

Estos principis són:

1. Orientació de servici a la ciutadania. L'atenció a la ciutadania tindrà com a focus les persones. Els servicis s'han de dissenyar, disenrotllar i prestar prioritant les necessitats de la ciutadania.
2. Senzillesa i proximitat. L'activitat d'atenció es fonamentarà en l'accessibilitat de la informació. L'Administració ha de ser tan pròxima i senzilla a la ciutadania com siga possible, per a fer-ho ha d'utilitzar un llenguatge clar que ajude les persones a entendre amb facilitat la informació oferida.
3. Proactivitat. El sistema d'atenció a la ciutadania ha de buscar, sempre que siga possible, la proactivitat, és a dir, tractar d'anticipar-se a les necessitats dels ciutadans i les ciutadanes en comptes d'actuar de manera reactiva.
4. Equitat. Ha de garantir-se a la ciutadania l'equitat en l'accés a la informació i els servicis públics independentment del seu lloc de residència, del seu nivell de coneixements tecnològics o de la llengua oficial que utilitze. Igualment, es garantirà a totes les persones l'accessibilitat física, sensorial i cognitiva, entesa com el conjunt de principis i tècniques que s'han de respectar en dissenyar, construir, mantindre i actualitzar els servicis per a garantir la igualtat i la no-discriminació en l'accés de les persones usuàries.
5. Transparència. L'activitat pública ha de garantir l'accés a la informació. N'és una excepció les restriccions a esta, que només poden fonamentar-se en la protecció d'altres drets, segons els principis arreplegats en la normativa de transparència.
6. Excel·lència i millora contínua. Compromís a assolir una atenció excel·lent en la relació amb la ciutadania. En este sentit, s'ha de propiciar la millora contínua dels seus sistemes de gestió, amb vista a aconseguir la màxima eficiència amb els recursos disponibles i la màxima satisfacció de les necessitats i expectatives de la ciutadania.
7. Innovació i creativitat. Es posarà especial atenció en la innovació i la creativitat en el disseny i la implantació dels servicis públics com a ferramentes de millora.
8. Col·laboració i cooperació. La col·laboració i la cooperació entre els diferents nivells de l'Administració europea, estatal, autonòmica i local, es constituïx en un principi fonamental que permeta prestar uns servicis més eficaços i eficients.

5. ANÀLISI DE LA SITUACIÓ ACTUAL

A l'hora de dissenyar qualsevol pla és imprescindible procedir a l'anàlisi de la situació de partida. Cal conèixer de quines fortaleeses i oportunitats es disposarà i, al mateix temps, quines són *a priori* les debilitats i amenaces que poden fer perillar l'èxit dels projectes del pla. Per a obtindre una anàlisi interna adequada (fortaleeses i debilitats) i externa (oportunitats i amenaces), la ferramenta idònia és el DAFO.

Per a l'elaboració del DAFO les principals fonts d'informació amb què hem comptat són:

1. Informe d'avaluació de l'anterior Pla d'Atenció a la Ciutadania.
2. Enquestes de satisfacció de les persones usuàries de la xarxa presencial, telefònica i digital dels últims anys.
3. Queixes, suggeriments i agraïments presentats per la ciutadania.
4. Aportacions de la ciutadania en la fase d'informació prèvia de la tramitació del nou decret pel qual es regula l'atenció a la ciutadania i les oficines d'assistència en matèria de registre en l'Administració i el sector públic instrumental de la Generalitat.
5. Opinió dels responsables i del personal dels canals presencials, telefònics i digitals d'atenció a la ciutadania de la Generalitat.
6. Informació obtinguda d'altres comunitats au-

tònomes: Comunitat de Madrid, Catalunya, Regió de Múrcia, Aragó, etc.

7. Entrevistes a persones usuàries impulsades des de la Direcció General de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions, DGTIC, dins de la fase d'immersió del pla estratègic "Experiència ciutadania 360".
8. Resultat dels tallers de cocreació duts a terme per la Direcció General de Simplificació Administrativa, dins de l'elaboració del Pla Simplifica.

A partir de tota esta informació, el resultat del DAFO, elaborat pel personal de la Subdirecció General d'Atenció a la Ciutadania, és el següent:

Fortaleses	Debilitats
1. Experiència en disseny i execució de plans estratègics. 2. Compromís de la direcció. 3. Vocació i orientació de servei per part del personal d'atenció a la ciutadania. 4. Equip responsable del sistema d'informació d'atenció a la ciutadania i dels canals d'atenció amb experiència, cohesionat i coneixedor del client. 5. Gestió integral i única de la informació necessària per a donar resposta a les necessitats dels diferents canals d'atenció a la ciutadania SIAC (Sistema d'Informació d'Atenció a la Ciutadania). 6. El SIAC, a més de per a les seues funcions pròpies, és utilitzat per 134 aplicacions informàtiques de la Generalitat, la qual cosa facilita en gran manera la normalització i el funcionament coordinat dels sistemes de gestió de la nostra administració. 7. Canal presencial (oficines PROP) i canal telefònic (012) molt coneguts i altament valorats per la ciutadania. 8. Cultura de millora contínua i adaptació als canvis exigits per la modernització necessària de processos i mitjans tecnològics. 9. Nova normativa en atenció a la ciutadania, adaptada a les noves necessitats. Aprovació del Decret 30/2025, de 25 de febrer, del Consell, pel qual es regula l'atenció a la ciutadania i les oficines d'assistència en matèria de registre en l'Administració i el sector públic instrumental de la Generalitat.	1. Inexistència, fins la recent publicació del Decret 65/2024, de la figura de personal funcionari habilitat. 2. Falta de vies formals de coordinació en atenció a la ciutadania entre els òrgans i unitats de la Generalitat. 3. Informació elaborada per a atendre la ciutadania poc clara i excessivament tècnica. 4. Falta de proactivitat cap a la ciutadania en l'atenció. 5. Model territorial i tipologia d'oficines PROP inadequats a la realitat actual. 6. Atenció digital manifestament millorable. 7. Falta de formalització de la cultura de l'organització i dels seus processos.
Oportunitats	Amenaces
1. Estructura orgànica facilitadora pel fet d'estar en la mateixa secretaria autonòmica que Funció Pública. 2. Per primera vegada existix una subdirecció general dedicada íntegrament a l'atenció a la ciutadania. 3. Gran demanda social per a potenciar l'atenció a la ciutadania i lluitar al mateix temps contra la bretxa digital. 4. Accés i coneixements tecnològics creixents en un ampli sector de la ciutadania. 5. L'estat de la tecnologia permet nous avanços en matèria d'atenció.	1. Infrafinançament de la Generalitat, que repercuteix en la falta de mitjans. 2. Resistència natural al canvi, tant en el client intern com en l'extern. 3. Envelliment dels treballadors públics. Pròximes jubilacions massives. 4. Bretxa digital d'un sector important de la població, que retarda o dificulta la implantació completa de l'administració electrònica i exigeix una atenció especial. 5. El canvi en el perfil de la ciutadania que acudix sobretot a les nostres oficines presencials. Notable increment de la seua edat, dificultats amb l'idioma perquè són en molts casos immigrants, etc. 6. Una administració cada vegada més complexa.

Anàlisi interna:

A la vista d'este resultat veiem com, afortunadament, de l'anàlisi interna de la nostra organització es desprén l'existència de fortaleces importants a l'hora d'abordar el pla. Entre d'altres, convé destacar el compromís de la direcció, sense el qual l'èxit del pla seria impossible, així com l'orientació de servici a la ciutadania del personal funcionari de la subdirecció general. D'altra banda, en el balanç positiu també cal destacar que l'equip responsable dels diferents canals d'atenció té una àmplia experiència i coneix perfectament el servici que es presta.

Un aspecte positiu que cal ressaltar és el fet de poder comptar amb el SIAC, Sistema d'Informació d'Atenció a la Ciutadania, que permet una gestió integral i única de la informació necessària per a donar resposta a les necessitats dels diferents canals d'atenció a la ciutadania. A més, el SIAC s'ha convertit en un dels repositoris fonamentals de la Generalitat, ja que l'utilitzen 134 aplicacions de la nostra administració, de manera que es millora notablement l'homogeneïtzació i coordinació entre els diferents sistemes de gestió existents.

Un altre punt fort per a assenyalar és que les marques PROP i 012 (xarxa presencial i telefònica) són molt conegudes i obtenen sistemàticament una alta valoració en els estudis de satisfacció del servici que presten.

Finalment, la recent aprovació d'un nou decret que regula l'atenció a la ciutadania (Decret 30/2025), si bé és un punt fort que afegir, al mateix temps pot considerar-se una debilitat en estar pendent la seua implantació. Per això, el pla inclou, entre altres, alguns projectes que requereixen urgent execució, en establir, l'esmentat decret, un termini limitat per a la seua realització. Per exemple, el projecte de l'"elaboració i aprovació de noves instruccions de registre" i el de les "instruccions relatives al SIAC" (projectes 1.1 i 1.2).

Una debilitat que dificultava enormement la millora en l'atenció presencial ha desaparegut amb la recent aprovació de la norma que regula el personal funcionari habilitat a la Generalitat.

Una altra debilitat és la necessitat de millorar la coordinació de la informació que s'ha d'elaborar i utilitzar per a poder atendre adequadament a la ciutadania valenciana, així com que esta siga més clara i menys tècnica. A combatre estes debilitats es destinen els projectes de "constitució de la Comissió Tècnica de Coordinació de la Informació i Atenció a la Ciutadania" i el de "comunicació clara" (projectes 1.3 i 2.4).

D'altra banda, si bé les oficines PROP tenen una bona valoració per part de la ciutadania, no és menys cert que la seua tipologia requereix una revisió, igual que la seua distribució territorial. A este objectiu es destinen els projectes: "implantació del nou model d'oficines presencials d'atenció a la ciutadania: oficines PROP, punts d'assistència PROP, OAMR"; "una nova imatge i senyalització per a la xarxa d'oficines PROP" i "revisió del mapa d'oficines PROP". (Projectes 3.1, 3.2, 3.3 i 3.4).

Un altre aspecte que cal millorar és l'atenció digital. Cal millorar el portal d'atenció a la ciutadania, donar una informació més proactiva i atendre i tramitar mitjançant videotelefonada. A este objectiu es destinen els projectes: "una informació proactiva i orientada"; "nou butlletí de novetats PROP personalitzat"; "Seu PROP"; "informació i tramitació per videotelefonada"; i "informació mitjançant vídeos curts sobre tràmits més utilitzats per la ciutadania". (Projectes 2.3, 3.7, 3.8, 3.9 i 3.10).

Finalment, cal assenyalar que, si bé la cultura de la nostra organització té com a valor la prestació d'uns servicis de qualitat que satisfacen a la nostra ciutadania, els donen la solució que necessiten i tractar de millorar contínuament, no és menys cert que això es fa de manera intuïtiva. Cal treballar en la línia d'implantar un model d'excel·lència que formalitze esta cultura i que permeta al mateix temps un control intern dels processos i una rendició de comptes adequada. A este efecte es dedica tota la línia d'actuació quarta (projectes 4.1, 4.2, 4.3 i 4.5), així com dos altres projectes de la línia primera: "quadro de comandament d'atenció a la ciutadania" i "rendició de comptes i dades obertes" (projectes 1.4 i 1.5).

Anàlisi externa

18

Per primera vegada, hi ha una subdirecció general dedicada íntegrament a l'atenció a la ciutadania. Aquesta circumstància, juntament amb el fet que coincidix en un mateix òrgan superior amb la Direcció General de Funció Pública, configura un context orgànic facilitador per al desenvolupament i execució d'aquest pla. És una oportunitat que cal aprofitar.

D'altra banda, la demanda social d'una atenció de qualitat i equitativa s'ha convertit en els últims anys en un clam que cal atendre i, al mateix temps, aprofitar per a impulsar projectes ambiciosos d'atenció a la ciutadania. En eixa direcció se situa el nostre pla, que podem qualificar d'ambicions en totes les seues línies d'actuació. Serà necessari un gran esforç per a dur a terme tots els projectes del pla, però pensem que és possible i val la pena.

Una circumstància que cal considerar és que, al costat dels qui patixen la bretxa digital, hi ha una part important de la població que cada dia compta amb més coneixements digitals, sobretot les persones joves. Este fet, unit al fet que la tecnologia és cada vegada més potent i amigable, obri noves possibilitats, com per exemple l'ús de la intel·ligència artificial o la tramitació administrativa mitjançant videotelefonada amb ple efecte jurídic. El nostre pla aprofita estes circumstàncies per a llançar també projectes ambiciosos tecnològicament.

Una amenaça que malauradament es repeteix any rere any és l'infrafinançament de la Generalitat. Davant d'esta situació, al marge de la reivindicació

d'un repartiment més just entre les diferents administracions públiques espanyoles, només queda perseguir l'increment de l'eficiència en la prestació dels servicis públics. Estem segurs que el present pla contribuirà a això.

Respecte a l'envelliment del personal que treballa en l'Administració, juntament amb la resistència natural al canvi que sempre es genera davant de qualsevol innovació, direm que, d'una banda, com proposa el Pla, cal treballar en la formació del personal que es va incorporant a l'Administració, molt especialment als llocs d'atenció a la ciutadania. I, d'altra banda, com a mecanisme amb què combatre la resistència al canvi, utilitzar la comunicació interna i externa es convertix en un factor crític de l'èxit del pla. Cal preparar un pla de comunicació externa i un altre de comunicació interna.

Finalment, cal assenyalar que davant del canvi en el perfil de la ciutadania que acudix sobretot a les nostres oficines presencials, en tots els projectes del pla haurà de considerar-se esta circumstància. En particular pel que fa al telefònic i sobretot al presencial.



LÍNIES D'ACTUACIÓ I PROJECTES



**SISTEMA ACTUALITZAT / LA MILLOR INFORMACIÓ /
CANALS ACCESIBLES / CAP A UN SISTEMA EXCEL·LENT**

6. LÍNIES D'ACTUACIÓ I PROJECTES

El pla s'estructura en quatre grans línies d'actuació. Estes són:

- 1. Un sistema d'atenció a la ciutadania per a la societat actual**
- 2. La millor informació per a la ciutadania i empreses de la Comunitat Valenciana**
- 3. Canals d'atenció i informació millors i més accessibles**
- 4. Cap a un sistema excel·lent d'atenció a la ciutadania**

La primera se centra en les mesures més urgents, que ja tenen termini d'execució, per a implantar el nou sistema d'atenció a la ciutadania que definix el Decret 30/2025, de 25 de febrer, del Consell, pel qual es regula l'atenció a la ciutadania i les oficines d'assistència en matèria de registre en l'Administració i el sector públic instrumental de la Generalitat.

La segona línia se centra en la millora de la informació elaborada per a poder atendre la ciutadania a través de tots els canals disponibles, i es constituïx, al mateix temps, en peça clau per a l'organització interna de la nostra Administració. És en la tercera línia, on s'aborden els projectes dirigits a millorar els canals d'atenció tant presencials, com a telefònics i digitals.

Finalment, la quarta línia persegueix la implantació d'un model d'excel·lència en el sistema d'atenció a la ciutadania que facilite aconseguir resultats excel·lents en el nostre client extern (la ciutadania), així com en els resultats de la pròpia activitat.

L1
SISTEMA
ACTUALITZAT

L2
LA MILLOR
INFORMACIÓ

L3
CANALS
ACCESIBLES

L4
CAP A UN
SISTEMA
EXCEL·LENT

UN SISTEMA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA
PER A LA SOCIETAT ACTUAL

UN **SISTEMA** D'ATENCIÓ A
LA CIUTADANIA PER A LA
SOCIETAT ACTUAL



L1. UN SISTEMA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA PER A LA SOCIETAT ACTUAL



La normativa d'aplicació fins a 2024 en el sistema d'atenció a la ciutadania ha demostrat la seua validesa durant els anys transcorreguts des de la seua aprovació. No obstant això, és necessari adaptar-se als nous usos de la societat i, especialment, al moment de maduresa de l'administració electrònica que comencem a abordar. Per a això, s'ha aprovat el Decret 30/2025, de 25 de febrer, del Consell, pel qual es regula l'atenció a la ciutadania i les oficines d'assistència en matèria de registre en l'Administració i el sector públic instrumental de la Generalitat.

L'aprovació d'este nou decret per a la regulació del sistema d'atenció a la ciutadania té repercussions en tots els aspectes del sistema actual. En primer lloc, haurà de constituir-se una comissió de coordinació que contribueixca a millorar l'actuació entre els diferents departaments per a dotar el sistema d'una informació fiable, permanentment actualitzada, completa i clara.

També resulta imprescindible actualitzar les normes vigents relacionades amb les instruccions per a operar en els registres generals de la Generalitat i les instruccions per a treballar en la principal font d'informació del sistema: l'aplicació SIAC (Sistema d'Informació d'Atenció a la Ciutadania).

Des dels canals existents per a l'atenció a la ciutadania s'han estat arreplegant nombroses dades relacionades amb l'atenció oferida pel sistema i demandada per les nostres persones usuàries que, ben utilitzades, ens permetran realitzar millores importants. Per eixa raó, es treballarà en la creació d'un quadro de comandament que integre les dades arreplegades en les oficines PROP, el telèfon 012, el canal digital i les queixes i suggeriments.

Quan parlem de rendició de comptes, realment, estem parlant de transparència de l'activitat pública, un aspecte que, hui dia s'ha de tindre en compte en qualsevol planificació. Tant des dels diferents canals, com des del quadro de comandament que es crearà, completarem i mantindrem actualitzada informació del sistema en format de dades obertes en el Portal de Transparència de la Generalitat, en el qual també situarem els informes de resultats de l'aplicació del pla.

PER A ACONSEGUIR ESTOS OBJECTIUS ES DESENROTLLARAN ELS PROJECTES SEGÜENTS:

- P.1. Elaboració i aprovació de noves instruccions de registre
- P.2. Instruccions SIAC
- P.3. Constitució comissió tècnica
- P.4. Quadro de comandament d'atenció a la ciutadania
- P.5. Rendició de comptes i dades obertes d'atenció a la ciutadania

LA MILLOR INFORMACIÓ PER A LA CIUTADANIA
I LES EMPRESES DE LA COMUNITAT VALENCIANA

L2

LA MILLOR INFORMACIÓ PER A LA
CIUTADANIA I LES EMPRESES DE LA
COMUNITAT VALENCIANA



L2. LA MILLOR INFORMACIÓ PER A LA CIUTADANIA I LES EMPRESES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



La Generalitat compta amb un sistema d'informació que gestiona i interrelaciona dades identificatives de persones, departaments, òrgans judicials, oficines d'assistència en matèria de registre, Directori comú d'unitats orgàniques i oficines (DIR3), procediments i servicis i convocatòries d'ocupació pública.

L'objectiu del sistema és disposar d'informació administrativa completa i actualitzada perquè la ciutadania i les empreses que la necessiten disposen d'ella de manera àgil i senzilla a través dels canals d'atenció a la ciutadania que la Generalitat posa al seu servici. Este sistema, en funcionament des de fa dècades, es va renovar per complet en 2023 i es continua millorant periòdicament.

El Pla d'Atenció a la Ciutadania és una oportunitat per a identificar i executar de manera ordenada projectes que tenen impacte en el compliment de l'objectiu de SIAC, en el menor temps possible i amb la major qualitat possible. Augmentar la productivitat i l'eficiència en l'elaboració i difusió de la informació que necessita la ciutadania i les empreses són els criteris que orienten esta línia.

**PER A ACONSEGUIR
ESTOS OBJECTIUS ES
DESENROTLLARAN ELS
PROJECTES SEGÜENTS:**

- P.1. Millora del Sistema d'Informació d'Atenció a la Ciutadania, SIAC, per a una administració més eficient
- P.2. Obertura de dades de SIAC i reutilització de normativa i altres disposicions de fonts d'accés públic
- P.3. Una informació proactiva i orientada
- P.4. Comunicació clara en la relació de l'Administració amb la ciutadania
- P.5. Impulsar una gestió automatitzada de persones usuàries de SIAC i una formació contínua més àgil

CANALS D'ATENCIÓ I INFORMACIÓ
MILLORS I MÉS ACCESSIBLES

L3

CANALS D'ATENCIÓ
I INFORMACIÓ **MILLORS**
I MÉS ACCESSIBLES



L3. CANALS D'ATENCIÓ I INFORMACIÓ MILLORS I MÉS ACCESSIBLES



Actualment, com que es produïxen canvis continus en tots els aspectes de la vida i la societat, resulta difícil mantindre's al dia en tots els àmbits. És senzill perdre el sentit dels esdeveniments i estancar-se en modes d'actuar i de comprendre el nostre entorn, de manera que ens quedem obsolets ràpidament. Això comporta que s'accentuen tot tipus de bretxes: digitals, d'accés a la informació i, en definitiva, de relació i coneixement de la societat.

Conscients d'esta situació, comprenem la necessitat de fer esforços per a actualitzar-nos i, en la mesura que siga possible, anticipar-nos a eixos canvis que, en qualsevol cas, acabaran condicionant el nostre treball i la nostra vida.

Qualsevol manera d'aconseguir esta actualització passa per fer-ho des d'un plantejament d'omnicanalitat. En definitiva, les solucions han de servir per a tots els canals d'atenció a la ciutadania.

En este sentit, el nou decret d'atenció a la ciutadania ja preveu canvis importants que es configuren com a projectes específics, amb l'objectiu d'adaptar-nos al món i la societat actuals i futurs. En l'esperit de la norma es troba la constant evolució, tant del model d'oficines, com de la pròpia atenció a la ciutadania. El canvi d'imatge és inevitable, com també ho és impulsar la marca PROP, coneguda àmpliament per la ciutadania de la Comunitat i que, per tant, pot identificar-se ja amb l'atenció de la ciutadania oferida per la Generalitat en qualsevol dels canals possibles. Fins i tot la manera de col·laborar amb les entitats locals prevista dotarà el sistema de major flexibilitat fins i tot mantenint un alt nivell d'excel·lència.

També som conscients de la necessitat de reforçar l'atenció individualitzada, procurant disminuir la bretxa, cada vegada més àmplia entre uns certs col·lectius de la ciutadania i la pròpia Administració. Resulta imprescindible, no sols incrementar els mitjans d'accés a l'Administració, sinó sobretot, saber adaptar-nos a tota mena de clients, especialment, els més vulnerables.

PER A ACONSEGUIR ESTOS OBJECTIUS ES DESENROTLLARAN ELS PROJECTES SEGÜENTS:

- P.1. Implantació del nou model d'oficines presencials d'atenció a la ciutadania: oficines PROP, punts PROP, OAMR...
- P.2. Punts d'assistència PROP
- P.3. Una nova imatge i senyalització per a la xarxa d'oficines PROP
- P.4. Revisió del mapa d'oficines PROP. Reordenació
- P.5. Més informació individualitzada per a la ciutadania en les oficines PROP
- P.6. Una millor atenció telefònica 012
- P.7. Nou butlletí de novetats PROP personalitzat
- P.8. Seu PROP
- P.9. Informació i tramitació per videotelefonada
- P.10. Informació mitjançant vídeos curts sobre tràmits més utilitzats per la ciutadania
- P.11. Estudi del redisseny d'espais i processos en oficines PROP per a una atenció excel·lent

CAP A UN SISTEMA EXCEL·LENT D'ATENCIÓ
A LA CIUTADANIA

L4

CAP A UN SISTEMA
EXCEL·LENT D'ATENCIÓ A
LA CIUTADANIA



L4. CAP A UN SISTEMA EXCEL·LENT D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA



En la Secretaria Autonòmica d'Administració Pública estem convençuts que la millor manera d'aconseguir resultats excel·lents per a la ciutadania i per a la pròpia organització és la implantació d'un sistema de gestió de qualitat total o excel·lència. El model que s'aplicarà no pot ser un altre que el model EFQM en la seua versió del sector públic. Este model és, a més, l'adoptat com a referent per la Generalitat Valenciana des de fa temps.

En l'article 10 del Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'establix el sistema per a la millora de la qualitat dels servicis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, s'invoca el model EFQM d'excel·lència com a referent metodològic generalitzat per a dur a terme les autoavaluacions i avaluacions de qualitat dels servicis. Esta línia d'actuació es dedica a la implantació efectiva del model d'excel·lència en la nostra xarxa d'atenció a la ciutadania.

Amb estes actuacions pretenem avançar cap a un sistema d'alta qualitat. Prèviament, al personal de la Subdirecció General d'Atenció a la Ciutadania se li impartirà una mínima formació en gestió de qualitat, de manera que estiga en condicions d'abordar els projectes inclosos en esta important línia.

ELS PROJECTES QUE CONSTITUÏXEN ESTA LÍNIA D'ACTUACIÓ SÓN:

- P.1. Formació en qualitat total al personal del sistema d'atenció a la ciutadania
- P.2. Implementació d'un sistema de millora contínua. Avaluacions de qualitat i elaboració de plans de millora
- P.3. Definició de la cultura corporativa de l'òrgan d'atenció a la ciutadania: missió, visió i valors
- P.4. Enquestes de satisfacció dels clients
- P.5. Elaboració d'una carta de servicis per a cada canal d'atenció a la ciutadania: oficines PROP, servicis 012, Seu PROP...

**EIXOS
TRANSVERSALS**



**FORMACIÓ / TRANSPARÈNCIA I PARTICIPACIÓ
/ CONTROL I AVALUACIÓ**

7. EIXOS TRANSVERSALS

El pla, a més dels diferents projectes que el configuren, exposats en l'apartat 6 d'este document, compta amb tres eixos transversals que estan presents al llarg de tota la seua execució. Estos eixos són:

E1. Formació

Un dels eixos fonamentals del pla és el de formació. Esta ha d'abastar tots els coneixements tècnics que permeten al personal d'atenció a la ciutadania prestar els diferents servicis d'atenció de manera eficaç i eficient. Per a això, s'inclouran en els plans de formació de l'Institut Valencià d'Administració Pública (IVAP) els cursos que es consideren necessaris. Entre ells, podem citar els dirigits al personal de les oficines PROP i altres oficines d'assistència en matèria de registre; els dirigits als generadors de contingut en el SIAC (catàleg de procediments, guia de persones, guia de departaments, ocupació pública, etc.), els cursos de comunicació clara presencials i autoformatius, etc.

D'altra banda, i no menys important, també es requereix l'anomenada "formació subjectiva", relacionada amb l'actitud, necessària per a la implantació d'una filosofia de qualitat total en tota la xarxa d'atenció. A esta formació ens referim explícitament en el projecte 4.1., "Formació en qualitat total al personal del sistema d'atenció a la ciutadania".

Finalment, requereix menció especial la plataforma electrònica de formació específica per a personal d'atenció a la ciutadania. És la pròpia Subdirecció General qui gestiona i administra la plataforma, de manera que ens permet formar com més ràpidament millor personal de nova incorporació en les tasques d'atenció directa, fonamentalment en les oficines PROP. Recordem que la taxa de rotació en estos llocs és molt elevada.

E2. Transparència i participació

Un dels eixos vertebradors d'este pla és l'exercici del principi de transparència i el dret de lliure accés a la informació pública, entés com el dret de la ciutadania a rebre una informació adequada i veraç sobre l'activitat pública, per a garantir la llibertat de totes les persones a formar les seues opinions i prendre decisions basades en eixa informació. En este sentit, tant el pla com la seua avaluació estaran disponibles en el portal de la Conselleria i en el de transparència de la Generalitat: GVA Oberta.

També es publicarà en GVA Oberta tota la informació estadística del sistema d'atenció a la ciutadania, els resultats de les enquestes de satisfacció dels servicis prestats, i totes les dades que pugen ser interessants per a la ciutadania o reutilitzadors potencials.

Respecte a la participació, durant l'execució del pla és fonamental conèixer l'opinió tant del personal que presta el servici com d'aquells als qui va destinat.

Respecte als primers, la participació de tot el personal que atén els diferents canals de la xarxa d'atenció a la ciutadania està garantida a través dels responsables d'estos, presencial, telefònic i digital, així com de l'aportació individual de tots els membres de la xarxa.

D'altra banda, la valoració i els comentaris i propostes que la ciutadania fa del servici prestat en la xarxa d'oficines PROP i del servici 012 (veu i xat de text) són perfectament coneguts tant per la relació directa en el moment de la prestació, el que en gestió de qualitat es coneix com el moment de la veritat, com per les enquestes de satisfacció que es realitzen anualment, el resul-

tat de les quals es pot consultar en el Portal de Transparència de la Generalitat (GVA Oberta). Per la seua banda, des del servici 012, a més de disposar de l'estudi de satisfacció anual, també es fa una altra enquesta breu en calent després de cada atenció.

Igualment, cal assenyalar com a font important d'informació per a l'elaboració del nou Pla d'Atenció a la Ciutadania el sistema de queixes, suggeriments i agraïments regulat pel Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'establix el sistema per a la millora de la qualitat dels servicis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.

Podem afirmar, sense cap dubte, que comptem amb suficient informació de la valoració que la ciutadania fa del nostre sistema d'atenció ciutadana, així com de les seues necessitats i expectatives.

E3. Control i avaluació

La Subdirecció General d'Atenció a la Ciutadania realitzarà el seguiment de l'execució del pla durant la seua vigència, juntament amb el personal tècnic responsable en les seues diferents àrees.

Es mantindrà informada la direcció de la Conselleria del grau de consecució d'objectius i de les possibles incidències que puguen presentar-se en el desplegament dels projectes del pla, a fi que s'adopten les mesures oportunes per a solucionar-les o reprogramar actuacions si es considera necessari.

A més, en finalitzar la vigència del pla, es realitzarà una avaluació del grau d'execució, comprovant si els resultats obtinguts s'ajusten als objectius programats. El resultat d'esta avaluació es publicarà en el portal de la Conselleria, així com en el Portal de Transparència de la Generalitat, GVA Oberta.



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



8. RECURSOS PREVISTOS, APROVACIÓ I COMUNICACIÓ

La Conselleria de Justícia i Administració Pública, a través de la Secretaria Autonòmica d'Administració Pública i tècnicament des de la Subdirecció General d'Atenció a la Ciutadania, és qui assumeix el lideratge, impuls, direcció i coordinació del pla. No obstant això, cal tindre en compte que els principis que inspiren les actuacions en matèria d'atenció a la ciutadania són inherents i consubstancials al mateix funcionament corporatiu de la Generalitat, ja que l'atenció a la ciutadania és una funció horitzontal que afecta els tràmits, servicis i informació administrativa de totes les conselleries. Per això, per a l'èxit del pla és necessari comptar amb la col·laboració i la coordinació amb els diferents departaments de la Generalitat.

En definitiva, la Secretaria Autonòmica d'Administració Pública, així com la subdirecció general en matèria d'atenció a la ciutadania actuaran com a element coordinador, dinamitzador i cohesionador, però es requereix l'esforç conjunt, la suma de voluntats i la implicació i compromís de tots els agents per aconseguir l'objectiu comú i últim del pla, que és atendre amb qualitat, de manera equitativa i amb un enfocament omnicanal la ciutadania, des de criteris d'excel·lència i millora contínua.

Nombrosos projectes que integren el pla són parts d'un conjunt d'accions que han de ser desplegades de manera paral·lela o consecutiva des de diferents departaments, amb la deguda cooperació i coordinació, com pot ser la direcció general amb competències en tecnologies de la informació i les comunicacions o la direcció general competent en matèria de funció pública.

El pla s'aprova per Resolució de la persona titular de la Conselleria en l'exercici de les funcions que li conferix la Llei 5/1983, de 30 de desembre, del Consell, en relació amb les competències

atribuïdes a la conselleria competent en matèria d'atenció a la ciutadania.

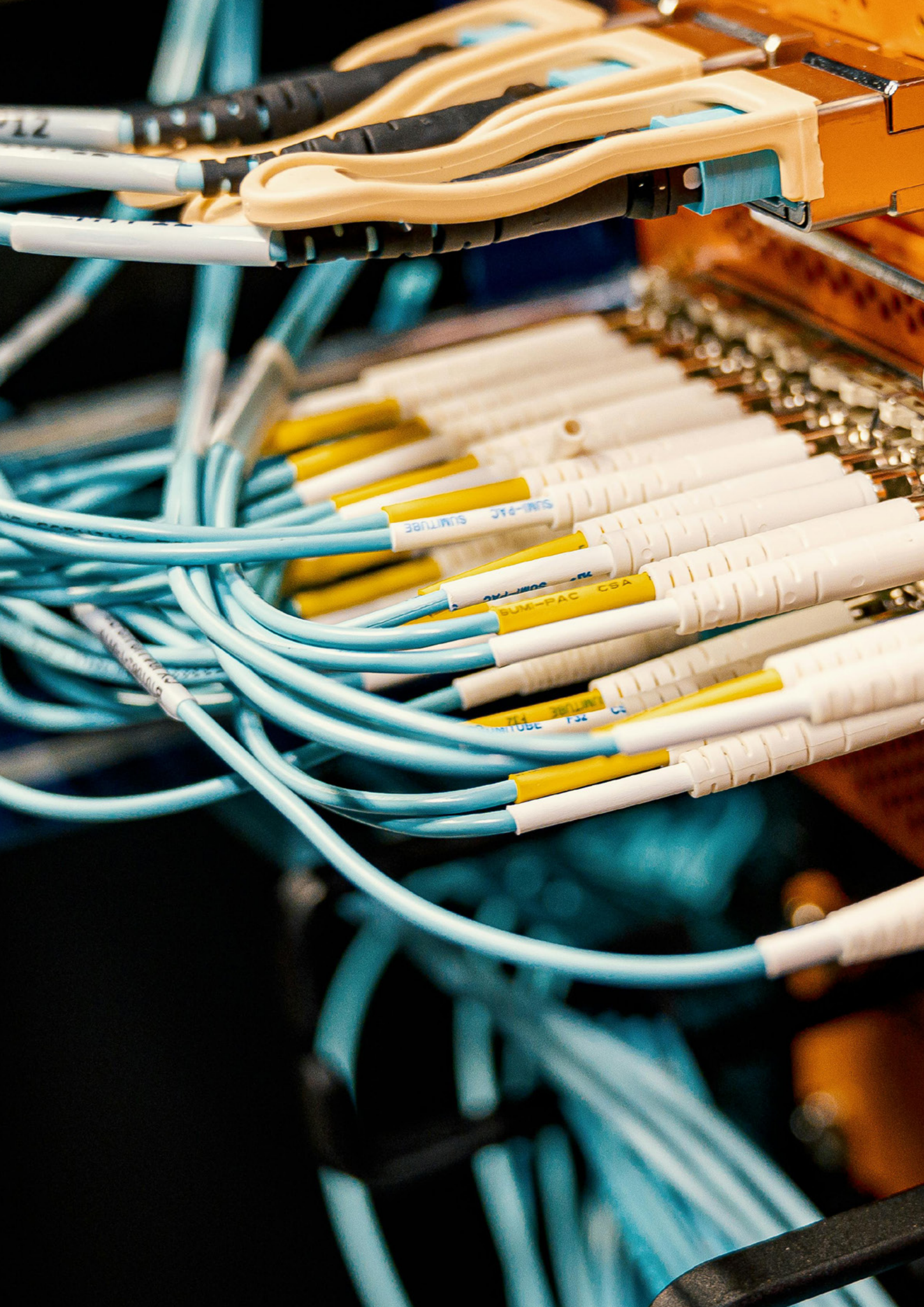
Com a acció d'inici de l'execució del pla, es promourà la seua màxima difusió, es compartirà el seu contingut, objectius i indicadors des d'una adequada comunicació i gestió del canvi i, per consegüent, es farà partícip tota l'organització de les accions que s'han de dur a terme, i a la ciutadania respecte a les oportunitats que li brinden els projectes inclosos en ell. A este efecte, s'establixen els àmbits i mitjans de difusió i comunicació següents:

Àmbit intern:

- Inserció en el Portal Funcion@ de la Generalitat.
- Comunicació a totes les subsecretaries de les diferents conselleries.

Àmbit extern:

- Publicació en el DOGV.
- Inserció en el portal corporatiu de la Generalitat, en la pàgina web de la Conselleria de Justícia i Administració Pública i en el Portal de Transparència, GVA Oberta.
- A mesura que els projectes es vagin executant i apareguen nous servicis o es milloren els ja existents, estes novetats es comunicaran a la ciutadania mitjançant les notes de premsa oportunes i pels propis canals existents d'atenció a la ciutadania.
- S'elaboraran els materials de difusió del pla i el seu contingut que es consideren necessaris.



ANNEX I FITXES DE PROJECTES



GLOSSARI DE SIGLES:

DGTIC: Direcció General de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions | **IGS:** Inspecció General de Servicis | **SCAC:** Servei de Canals d'Atenció a la Ciutadania | **SSIACMC:** Servei de Sistemes d'Informació d'Atenció a la Ciutadania i Millora Contínua | **SG o Subdirecció General:** Subdirecció General d'Atenció a la Ciutadania | **OAMR:** Oficines d'Assistència en Matèria de Registre

ANNEX I FITXES DE PROJECTES

L1. P1. Elaboració i aprovació de noves instruccions de registre

Nom del projecte	Elaboració i aprovació de noves instruccions de registre	
Línia d'actuació	Un sistema d'atenció a la ciutadania per a la societat actual	
Descripció	L'article 19.3 i la disposició addicional cinquena del Decret 30/2025, que regula l'atenció a la ciutadania i les oficines d'assistència en matèria de registre en l'Administració i el sector públic instrumental de la Generalitat exigixen a l'òrgan competent en matèria d'atenció a la ciutadania l'aprovació de les instruccions de funcionament de les oficines d'assistència en matèria de registre. Per a fer-ho dona un termini de sis mesos i haurà de substituir la vigent Resolució de 5 de maig de 2015, del secretari autonòmic d'Administració Pública, per la qual es dicten les directrius de funcionament i s'aprova el manual d'instruccions que serà d'obligat compliment per a totes les oficines de registre de la Generalitat, incloses en l'àmbit d'aplicació del Decret 191/2014, de 14 de novembre, del Consell.	
Responsable	SCAC	
Participants externs	NO	
Contractació externa	NO	
Objectiu L1.P1.1	Descripció	Determinació del grup de treball per a elaborar les instruccions
	Indicadors	Realitzada (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Després de l'aprovació del decret
	Duració	1 setmana

Objectiu L1.P1.2	Descripció	Elaboració de les instruccions
	Indicadors	Realitzat (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Després de l'aprovació del decret
	Duració	4 mesos
Objectiu L1.P1.3	Descripció	Aprovació i publicació en DOGV de les noves instruccions
	Indicadors	Realitzat (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Quint mes després d'aprovació decret
	Duració	15 dies

L1. P2. Elaboració i aprovació de noves instruccions de funcionament del Sistema d'Informació d'Atenció a la Ciutadania (SIAC)

Nom del projecte	Elaboració i aprovació de noves instruccions de funcionament del Sistema d'Informació d'Atenció a la Ciutadania (SIAC)	
Línia d'actuació	Un sistema d'atenció a la ciutadania per a la societat actual	
Descripció	Els articles 13.3, apartat g i la disposició addicional sexta del Decret 30/2025, que regula l'atenció a la ciutadania i les oficines d'assistència en matèria de registre en l'Administració i el sector públic instrumental de la Generalitat, exigixen a l'òrgan competent en atenció a la ciutadania l'aprovació de les instruccions de funcionament i d'actualització del Sistema d'Informació d'Atenció a la Ciutadania (SIAC). Per a això dona un termini de sis mesos i haurà de substituir la comunicació vigent del subsecretari de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació sobre l'actualització de la informació en l'aplicació GUC, de 28/06/2018.	
Responsable	SSIACMC	
Participants externs	NO	
Contractació externa	NO	
Objectiu L1.P2.1	Descripció	Determinació del grup de treball per al desenrotllament de les instruccions
	Indicadors	Realitzada (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Immediatament després de l'aprovació del decret
	Duració	1 setmana

Objectiu L1.P2.2	Descripció	Elaboració de les instruccions
	Indicadors	Realitzat (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Tercera setmana després de l'aprovació del decret
	Duració	4 mesos
Objectiu L1.P2.3	Descripció	Aprovació i publicació en DOGV de les noves instruccions
	Indicadors	Realitzada (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Quint mes després d'aprovació decret
	Duració	15 dies

L1. P3. Constitució de la Comissió Tècnica de Coordinació de la Informació i Atenció a la Ciutadania

Nom del projecte	Constitució de la Comissió Tècnica de Coordinació de la Informació i Atenció a la Ciutadania	
Línia d'actuació	Un sistema d'atenció a la ciutadania per a la societat actual	
Descripció	L'article 38 del Decret 30/2025, que regula l'atenció a la ciutadania i les oficines d'assistència en matèria de registre en l'Administració i el sector públic instrumental de la Generalitat, crea i regula la Comissió Tècnica de Coordinació de la Informació i Atenció a la Ciutadania amb l'objectiu de procedir a la coordinació interdepartamental del sistema d'atenció a la ciutadania.	
Responsable	SSIACMC	
Participants externs	NO	
Contractació externa	NO	
Objectiu L1.P3.1	Descripció	Constitució de la comissió tècnica
	Indicadors	Acta de constitució
	Valor a aconseguir	Si
	Data d'inici	Després de l'aprovació del decret
	Duració	3 mesos

L1. P4. Quadro de comandament d'atenció a la ciutadania

42

Nom del projecte	Quadro de comandament d'atenció a la ciutadania	
Línia d'actuació	Un sistema d'atenció a la ciutadania per a la societat actual	
Descripció	L'article 45 del Decret 30/2025, que regula l'atenció a la ciutadania i les oficines d'assistència en matèria de registre en l'Administració i el sector públic instrumental de la Generalitat, ordena la creació d'un quadro de comandament que proporcione informació real sobre el funcionament del servici ofert a la ciutadania a partir de les dades i indicadors arreplegats en el sistema de seguiment de dades i qualitat del servici en els diferents canals d'atenció, que haurà d'estar actualitzat permanentment. El seu objectiu és facilitar la presa de decisions i l'avaluació i millora de la qualitat de l'atenció a la ciutadania. Estes dades hauran d'informar sobre les possibles desviacions respecte dels estàndards de qualitat establits en les cartes de servicis i altres indicadors que s'establisquen a partir de la informació disponible.	
Responsable	SG	
Participants externs	DGTIC	
Contractació externa	NO	
Objectiu L1.P4.1	Descripció	Detecció de necessitats
	Indicadors	Realitzada (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Octau mes després de l'aprovació del pla
	Duració	4 mesos

Objectiu L1.P4.2	Descripció	Col·laboració amb DGTIC per a la realització del quadro de comandament
	Indicadors	Realitzada (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	2025
	Duració	3 mesos
Objectiu L1.P4.3	Descripció	Implantació del quadro de comandament
	Indicadors	Implantació del quadro de comandament
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	2025
	Duració	2 mesos

L1. P5. Rendició de comptes i dades obertes d'atenció a la ciutadania

Nom del projecte	Rendició de comptes i dades obertes d'atenció a la ciutadania	
Línia d'actuació	Un sistema d'atenció a la ciutadania per a la societat actual	
Descripció	Segons es disposa en el Decret 30/2025, que regula l'atenció a la ciutadania i les oficines d'assistència en matèria de registre en l'Administració i el sector públic instrumental de la Generalitat, les dades d'interés sobre l'activitat i els resultats d'atenció a la ciutadania es posaran a la disposició de la ciutadania, es publicaran en format obert i reutilitzable en el catàleg de dades obertes de la Generalitat, d'acord amb els criteris i formats que establisca l'òrgan competent en matèria de transparència.	
Responsable	SSIACMC	
Participants externs	Servei de Transparència en l'Activitat Pública, DGTIC	
Contractació externa	NO	
Objectiu L1.P5.1	Descripció	Identificació de la informació i les dades que cal publicar
	Indicadors	Identificació realitzada (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Després de la finalització del quadro de comandaments (L1.P4.)
	Duració	2 mesos
Objectiu L1.P5.2	Descripció	Inserció mensual de dades sobre l'atenció a la ciutadania en els diferents portals (GVA Oberta, ...)
	Indicadors	Inserció mensual de dades (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Des que la informació estiga identificada
	Duració	Tota la vigència del pla

L2. P1. Millora del Sistema d'Informació d'Atenció a la Ciutadania, SIAC, per a una Administració més eficient

Nom del projecte	Millora del Sistema d'Informació d'Atenció a la Ciutadania, SIAC, per a una Administració més eficient
Línia d'actuació	La millor informació per a la ciutadania i les empreses de la Comunitat Valenciana
Descripció	SIAC és un sistema complex integrat per més de deu elements entre els quals destaquen la gestió de persones, comeses, departaments, registres, procediments i servicis, preguntes freqüents, apunts de consulta, ocupació pública, formularis i incidències d'informació en bona part de la Generalitat i el seu sector públic instrumental i tots ells interrelacionats entre si i al qual accedixen amb diferents permisos 1.100 persones. L'objectiu del sistema és que la ciutadania i les empreses disposen tan prompte com siga possible d'informació administrativa completa i actualitzada. Durant el primer any de funcionament s'han identificat diferents línies de millora per a complir amb el seu objectiu de manera eficient. En este sentit es preveu el desenrotllament de mòduls que permeten l'actualització massiva de procediments i convocatòries d'ocupació pública perquè el procés d'actualització resulte el menys costós possible a les més de 650 persones que treballen en el manteniment d'estos apartats de SIAC. És igual d'important resoldre de manera ràpida i correcta aquelles incidències d'informació, relacionades amb continguts inclosos en SIAC, que registra el 012 i les oficines PROP. Per a fer-ho cal definir dos nous fluxos de treball clarament vinculats amb una adequada atenció a la ciutadania: la resolució d'incidències i l'actualització dels contactes de segon nivell i comptes de correu de suport funcional per a procediments i convocatòries d'ocupació pública.
Responsable	SSIACMC
Participants externs	DGTIC
Contractació externa	NO

Objectiu L2.P1.1	Descripció	Agilitzar l'actualització dels diferents apartats de SIAC mitjançant el desenrotllament de ferramentes de modificació massiva de continguts
	Indicadors	Mòduls implantats en els diferents apartats de SIAC (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Quart trimestre de 2024
	Duració	6 mesos
Objectiu L2.P1.2	Descripció	Creació d'un flux de treball per a resoldre en el menor temps possible les incidències d'informació creades pel 012 i oficines PROP davant de les consultes de la ciutadania i les empreses
	Indicadors	Desenrotllament del flux de treball en SIAC (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Segon semestre de 2025
	Duració	6 mesos
Objectiu L2.P1.3	Descripció	Gestió integrada de l'actualització dels contactes de segon nivell i comptes de correu de suport funcional sobre procediments i convocatòries d'ocupació pública
	Indicadors	Desenrotllament del flux de treball en SIAC (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Primer semestre de 2025
	Duració	3 mesos

L2. P2. Obertura de dades de SIAC i reutilització de normativa i altres disposicions de fonts d'accés públic

Nom del projecte	Obertura de dades de SIAC i reutilització de normativa i altres disposicions de fonts d'accés públic
Línia d'actuació	La millor informació per a la ciutadania i les empreses de la Comunitat Valenciana
Descripció	La informació més consultada del sistema d'atenció a la ciutadania, a través dels seus diferents canals d'atenció, es publica en format obert en el Portal de Transparència per a complir amb les obligacions que fixa la Llei 1/2022, de 13 d'abril, de transparència i bon govern de la Comunitat Valenciana. És moment d'avançar en la reutilització de la informació de SIAC i publicar en el portal de dades obertes de la Generalitat tots aquells conjunts de dades susceptibles de ser reutilitzats com a procediments; ocupació pública; els codis proporcionats pel Sistema d'Informació Administrativa, SIA; departaments; registres i el Directori comú d'unitats orgàniques i oficines (DIR3). Esta informació es reutilitza internament en 134 aplicacions gestionades pel centre directiu competent en tecnologies de la informació i la comunicació, però cal obrir-la a tots els agents reutilitzadors que puguem generar nou valor amb estes dades. D'altra banda, també és necessari comptar amb un quadro de comandament sobre l'aplicació SIAC per a agilitzar la presa de decisions en benefici dels seus destinataris: la ciutadania i les empreses. Finalment, per a agilitzar l'actualització de la nombrosa normativa i altres disposicions que es referencien en els diferents apartats de SIAC, és necessari reutilitzar-la des dels butlletins i diaris oficials en els quals es publica.
Responsable	SSIACMC
Participants externs	Servici de Transparència en l'Activitat Pública, DGTIC
Contractació externa	NO

Objectiu L2.P2.1	Descripció	Publicació de procediments; convocatòries d'ocupació pública; codis proporcionats pel Sistema d'Informació Administrativa, SIA; departaments; registres i Directori comú d'unitats orgàniques i oficines (DIR3) en el portal de dades obertes de la Generalitat Valenciana
	Indicadors	Publicació (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Segon semestre de 2025
	Duració	12 mesos
Objectiu L2.P2.2	Descripció	Quadro de comandament de SIAC per a l'anàlisi i presa de decisions en relació amb la gestió de processos interns que redundaran en la millora d'atenció
	Indicadors	Realitzat (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Gener 2027
	Duració	12 mesos
Objectiu L2.P2.3	Descripció	Reutilització de normativa i altres disposicions publicades en diaris i butlletins oficials en SIAC per a posar-la a la disposició de la ciutadania en el menor temps possible
	Indicadors	Desenrotllament i posada en producció (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Primer semestre de 2025
	Duració	6 mesos

L2. P3. Una informació proactiva i orientada

Nom del projecte	Una informació proactiva i orientada	
Línia d'actuació	La millor informació per a la ciutadania i les empreses de la Comunitat Valenciana	
Descripció	El catàleg de procediments administratius i servicis de la Generalitat és una ferramenta en constant actualització que connecta l'Administració amb totes les persones i empreses que requereixen la seua consulta i ús. És necessari revisar-ho i proposar la creació de nous procediments, servicis o enllaços informatius als departaments responsables, d'acord amb les seues competències. D'altra banda, el butlletí de novetats PROP, gràcies a l'enorme volum de subscripcions, s'ha convertit en una via per a donar a conèixer recursos informatius que elabora l'Administració de la Generalitat. Resulta necessari donar a conèixer internament i potenciar externament esta faceta de difusió de productes informatius que du a terme el butlletí.	
Responsable	SSIACMC	
Participants externs	NO	
Contractació externa	NO	
Objectiu L2.P3.1	Descripció	Identificar aquells actes que cal formalitzar a través de nous tràmits o servicis i incorporar-los al catàleg de procediments, amb l'objectiu de facilitar i agilitzar la relació de la ciutadania i les empreses amb la nostra Administració
	Indicadors	Identificació de nous procediments o servicis (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Segon semestre 2026
	Duració	6 mesos

Objectiu L2.P3.2	Descripció	Promoure la difusió dels recursos d'informació elaborats pels diferents departaments de la Generalitat per a posar-los en valor i donar-los a conèixer a la ciutadania i a les empreses
	Indicadors	Identificació i difusió (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Segon semestre de 2025
	Duració	6 mesos

L2. P4. Comunicació clara en la relació de l'Administració amb la ciutadania

Nom del projecte	Comunicació clara en la relació de l'Administració amb la ciutadania	
Línia d'actuació	La millor informació per a la ciutadania i les empreses de la Comunitat Valenciana	
Descripció	Institucions rellevants de la Comunitat Valenciana i de la resta de l'Estat assenyalen la necessitat urgent que les administracions siguen clares en la seua comunicació amb la ciutadania. És necessari abordar este crit d'atenció, cada vegada més urgent, de manera integral i massiva. Per a fer-ho, en primer lloc, cal comptar amb una estratègia de comunicació clara aprovada pel Consell que reforce institucionalment el camí que ha de seguir esta Administració per a aconseguir l'objectiu de fer-se entendre. Cal continuar amb la formació presencial en esta matèria, dirigida al personal empleat públic iniciada en la línia de l'anterior Pla d'Atenció a la Ciutadania. Però es requereix un element disruptor que accelere el canvi que sol·licita la ciutadania i les empreses en la seua relació amb l'Administració. En este sentit, és necessari utilitzar les possibilitats que oferixen els diferents elements que conformen la intel·ligència artificial com a ferramenta de suport per a explorar les possibilitats de la seua aplicació per a obtindre procediments redactats en un llenguatge clar que s'entenguen sense necessitat d'intermediaris.	
Responsable	SSIACMC	
Participants externs	DGTIC	
Contractació externa	NO	
Objectiu L2.P4.1	Descripció	Elaboració i aprovació d'una Estratègia de comunicació clara en la relació de l'Administració de la Generalitat Valenciana amb la ciutadania i les empreses
	Indicadors	Aprovada (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Tercer trimestre de 2026
	Duració	9 mesos

Objectiu L2.P4.2	Descripció	Suport en ferramentes d'intel·ligència artificial (IA) generativa per a comunicar de manera clara i senzilla els tràmits i servicis de la Generalitat
	Indicadors	Elaborat (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Primer trimestre de 2026
	Duració	12 mesos
Objectiu L2.P4.3	Descripció	Revisió dels elements, ordenació i estructura actual dels tràmits i convocatòries d'ocupació pública publicats en la Seu PROP per a adaptar-los als principis de la comunicació clara
	Indicadors	Elaborat (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Primer trimestre de 2025
	Duració	6 mesos
Objectiu L2.P4.4	Descripció	Disseny de píndoles formatives sobre comunicació clara aplicada als tràmits
	Indicadors	Elaborat (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Primer trimestre de 2026
	Duració	6 mesos

L2. P5. Impulsar una gestió automatitzada de persones usuàries de SIAC i una formació contínua més àgil

Nom del projecte	Impulsar una gestió automatitzada de persones usuàries de SIAC i una formació contínua més àgil	
Línia d'actuació	La millor informació per a la ciutadania i les empreses de la Comunitat Valenciana	
Descripció	La mobilitat del personal genera un desajustament lògic en totes les organitzacions. Per a minimitzar el seu impacte i mantindre l'eficàcia de SIAC és necessari agilitzar el procés d'alta de les persones usuàries mitjançant la seua automatització completa a través de sistemes que ja funcionen en la nostra Administració. D'altra banda, la complexitat de SIAC i els desenrotllaments informàtics que es realitzen periòdicament en l'aplicació, i el gran nombre de perfils d'accés fan necessària la revisió del procés de formació sobre el maneig de l'aplicació realitzada fins ara.	
Responsable	SSIACMC	
Participants externs	DGTIC	
Contractació externa	NO	
Objectiu L2.P5.1	Descripció	Incorporació de SIAC al sistema d'accés a aplicacions de la DGTIC disponible en el Portal GVATIC i la seua actualització immediata
	Indicadors	Incorporació de SIAC a GVATIC (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Primer semestre de 2026
	Duració	6 mesos

Objectiu L2.P5.2	Descripció	Creació de nous canals de comunicació sobre SIAC específics per a cada usuari del personal empleat públic que l'utilitza
	Indicadors	Definit
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	En el segon semestre de 2025
	Duració	3 mesos
Objectiu L2.P5.3	Descripció	Facilitar la formació que necessiten les persones que gestionen els diferents apartats de SIAC a partir de l'elaboració de vídeos i de materials formatius a mesura
	Indicadors	Elaboració dels vídeos i de la resta de materials (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Primer semestre de 2026
	Duració	3 mesos

L3. P1. Implantació d'un nou model d'oficines presencials d'atenció a la ciutadania: Oficines PROP, punts PROP, OAMR

Nom del projecte	Implantació d'un nou model d'oficines presencials d'atenció a la ciutadania: Oficines PROP, punts PROP, OAMR	
Línia d'actuació	Canals d'atenció i informació millors i més accessibles	
Descripció	El capítol II del títol IV del Decret 30/2025, que regula l'atenció a la ciutadania i les oficines d'assistència en matèria de registre en l'Administració i el sector públic instrumental de la Generalitat es dedica a la descripció del nou model d'oficines presencials i arreplega el règim de les oficines d'assistència en matèria de registre i l'ordenació dels diferents tipus d'oficines d'atenció presencial a la ciutadania. Es tracta d'un nou esquema propiciat en part per la necessitat de facilitar el tracte a la ciutadania, que per a aconseguir-ho adapta el sistema d'atenció en les diferents oficines de la Generalitat, amb les oficines PROP d'assistència i atenció ciutadana, les oficines generals i auxiliars d'assistència en matèria de registre, els punts d'assistència PROP i altres servicis d'informació i assistència presencial que pugen desenrotllar-se. Així, es preveu que tant les denominades anteriorment com a oficines PROP pròpies (article 10 del Decret 191/2014), actualment oficines PROP, així com altres especialitzades en els diferents departaments de la Generalitat es dote de personal funcionari habilitat, però sense que deixen d'existir altres oficines d'informació que no necessiten este tipus de personal empleat públic i permet la possibilitat de desenrotllar altres tipus d'oficines, sempre per a acostar-se més a la ciutadania.	
Responsable	SCAC	
Participants externs	NO	
Contractació externa	NO	
Objectiu L3.P1.1	Descripció	Planificació de l'adaptació
	Indicadors	Realitzada (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Segon semestre de 2025
	Duració	3 mesos

Objectiu L3.P1.2	Descripció	Execució de la planificació
	Indicadors	Realitzada (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Després de la planificació de la implantació
	Duració	6 mesos

L3. P2. Puntos de Asistencia PROP

Nom del projecte	Punts d'assistència PROP
Línia d'actuació	Canals d'atenció i informació millors i més accessibles
Descripció	La implantació progressiva d'una administració plenament electrònica, ara digital, que establix la Llei 39/2015, si bé permet un notable increment de l'eficàcia i l'eficiència en la prestació dels servicis a la ciutadania, pot suposar també un gran perill per a aquells ciutadans i ciutadanes que no estan en condicions d'accedir a esta. Fins i tot, per a aquells col·lectius que per la seua situació socioeconòmica sí que poden fer-ho, presenta inconvenients o faltes contra les quals cal lluitar. En totes les consultes realitzades a la nostra ciutadania es constata com un clam la petició d'ajuda per a pal·liar la bretxa digital, insistent en la necessitat de comptar amb una atenció presencial tan pròxima com siga possible als seus llocs de residència. En el Decret 30/2025 es preveu que la Generalitat compte amb la xarxa presencial d'oficines PROP, per a l'assistència i atenció a la ciutadania, com a oficines de referència de l'Administració autonòmica, però també inclou els anomenats punts d'assistència PROP, oficines d'atenció a la ciutadania compartides per la Generalitat i una entitat local, en les quals es poden prestar servicis d'informació i assistència de les dos administracions. Les dos requereixen estar dotades amb personal funcionari de la Generalitat, la qual cosa garanteix el seu nivell d'eficàcia i qualitat, però d'altra banda, impedeix estendre este model al llarg de tota la Comunitat pel cost de personal inassumible que suposaria. És en este context i, a partir del mandat enunciat en l'article 22 del Decret 30/2025, en el qual sorgeix la idea de punts d'assistència PROP. Estos punts, situats en les entitats locals que puguin estar interessades, no comptaran amb personal propi de la Generalitat, però sí que disposaran de les seues ferramentes per a informar la ciutadania dels tràmits i servicis de l'Administració autonòmica. Per a aconseguir-ho, des del departament del Consell que assumeix l'atenció a la ciutadania, es formarà a les persones designades per l'entitat local en el seu ús i se'ls proporcionarà un accés immediat telefònic de qualitat per a resoldre els dubtes que puguin tindre a l'hora d'informar. Amb este projecte la Generalitat aproxima la informació dels seus tràmits i servicis als valencians i valencianes, les entitats locals poden donar un millor servici als seus veïns i veïnes i, finalment, la ciutadania rep una atenció presencial sobre els servicis de la Generalitat en el seu propi municipi sense haver de traslladar-se fora.
Responsable	SCAC

Participants externs	Entitats locals de la Comunitat Valenciana	
Contractació externa	NO	
Objectiu L3.P2.1	Descripció	Elaboració del conveni tipus
	Indicadors	Realitzada (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Primer semestre de 2025
	Duració	1 mes
Objectiu L3.P2.2	Descripció	Aprovació de convenis d'adhesió pel ple de les entitats locals interessades i aprovació i publicació de la resolució d'adhesió
	Indicadors	Realitzada (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Primer trimestre de 2026
	Duració	Vigència del pla
Objectiu L3.P2.3	Descripció	Formació del personal de les entitats locals
	Indicadors	Realitzada (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Primer trimestre de 2026
	Duració	Vigència del pla
Objectiu L3.P2.4	Descripció	Posada en marxa dels diferents punts d'assistència PROP
	Indicadors	Realitzada (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Primer trimestre de 2026
	Duració	Vigència del pla

L3. P3. Nova imatge i senyalització per a la xarxa d'oficines PROP

Nom del projecte	Nova imatge i senyalització per a la xarxa d'oficines PROP
Línia d'actuació	Canals d'atenció i informació millors i més accessibles
Descripció	PROP és una marca registrada per la Generalitat en l'Oficina Espanyola de Patents i Marques, renovada l'any 2016, amb vigència prevista fins al 10 d'octubre de 2026. Fins ara, l'objecte de la marca es limitava a les oficines de la Generalitat o conveniades amb entitats locals de la Comunitat Valenciana, sempre en relació amb l'atenció presencial a la ciutadania. Després dels més de vint anys transcorreguts des de la seua creació, esta marca s'ha convertit en un referent de l'atenció ciutadana en esta comunitat. Per això, es pretén donar un nou impuls i potenciar la seua identificació amb tots els sistemes per a l'atenció, no només presencial, sinó també digital, telefònica i qualsevol altra que puga considerar-se útil per a acostar la informació de la Generalitat a la ciutadania de la Comunitat i de l'exterior quan així siga necessari. Esta evolució requerix una renovació de la marca registrada, així com de tota la identitat visual de les oficines i, en general, de la imatge corporativa al voltant d'ella (logotips, papereria, senyalització i cartelleria). Este projecte requerirà la participació d'entitats especialitzades en identitat corporativa, així com un nou registre de la marca que abaste qualsevol activitat relacionada amb l'atenció a la ciutadania i la seua publicitat.
Responsable	SCAC
Participants externs	Empreses especialitzades en identitat visual corporativa i en registre de patents i marques
Contractació externa	SÍ

Objectiu L3.P3.1	Descripció	Tramitació d'autorització oficial per a l'actualització de la marca PROP i la seua identitat visual
	Indicadors	Realitzada (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Segon semestre de 2026
	Duració	1 mes
Objectiu L3.P3.2	Descripció	Elaboració, tramitació i licitació per a l'actualització de la marca PROP i la seua identitat visual
	Indicadors	Realitzada (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Segon semestre de 2026
	Duració	4 mesos
Objectiu L3.P3.3	Descripció	Registre de marca i inici de la implantació de la nova imatge
	Indicadors	Realitzada (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Primer trimestre de 2026
	Duració	1 mes

L3. P4. Revisió del mapa d'oficines PROP. Reordenació de la distribució d'oficines

Nom del projecte	Revisió del mapa d'oficines PROP. Reordenació de la distribució d'oficines
Línia d'actuació	Canals d'atenció i informació millors i més accessibles
Descripció	Des de juny de 1996, data de la creació de la primera oficina PROP a la ciutat de València, la xarxa s'ha incrementat fins a aconseguir les 27 oficines. D'estes, 6 fins a l'aprovació del Decret 30/2025, es denominaven “pròpies”, en ser, tot el seu personal de la Generalitat, i es troben en les capitals de província i a Elx, a més d'1 d'estes és provisional, situada a Massanassa, per a col·laborar en la tramitació d'ajudes DANA. Ara són, simplement, oficines PROP. 18 s'han constituït a partir de convenis amb entitats locals, denominades “mixtes” fins a l'aprovació del Decret 30/2025, on el personal és de la Generalitat, però els locals i part de l'equipament corresponen a l'entitat local. Ara són punts d'assistència PROP. A més, en el còmput total d'oficines han d'afegir-se altres 3 provisionals, també per a ajudar en la comunicació amb l'Administració del Consell a les persones afectades per la DANA, en les poblacions de Paiporta, Benetússer i Algemesí. Entre totes estes cobrixen pràcticament el territori de la Comunitat Valenciana. La ubicació d'estes oficines en un lloc o l'altre ha depés de múltiples factors que, després de tants anys des de la primera inauguració, ha arribat el moment de revisar. La societat ha evolucionat i les circumstàncies han canviat, per la qual cosa convé replantejar els motius que van portar a la seua creació de manera objectiva, ateses les dades arreplegades durant este temps, a més de les actuals necessitats i la normativa vigent. En alguns casos és possible que, amb base en el nou model d'oficines, s'hagen d'adaptar els locals i les funcions del personal i, en uns altres, es podrà plantejar una reagrupació de personal de punts PROP, de manera que es configure una oficina enterament pròpia de la Generalitat.
Responsable	SCAC
Participants externs	NO
Contractació externa	NO

Objectiu L3.P4.1	Descripció	Estudi detallat de xarxa actual d'oficines PROP
	Indicadors	Realitzat (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Segon semestre de 2025
	Duració	3 mesos
Objectiu L3.P4.2	Descripció	Proposta del nou mapa d'oficines PROP
	Indicadors	Realitzada (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Segon semestre de 2025
	Duració	1 mes
Objectiu L3.P4.3	Descripció	Implantació del nou mapa d'oficines PROP
	Indicadors	Realitzada (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Primer semestre de 2025
	Duració	Vigència del pla

L3. P5. Més informació individualitzada per a la ciutadania en les oficines PROP

Nom del projecte	Més informació individualitzada per a la ciutadania en les oficines PROP	
Línia d'actuació	Canals d'atenció i informació millors i més accessibles	
Descripció	Si bé en les nostres oficines PROP s'oferix a la ciutadania informació general sobre tràmits i procediments, principalment, amb la col·laboració d'altres òrgans i unitats de la Generalitat ampliem la informació més específica, que afecta procediments concrets en els quals la ciutadania és, a més, part interessada. Des de l'execució de l'anterior Pla d'Atenció a la Ciutadania 2020 – 2023 informem sobre les sol·licituds relacionades amb les ajudes a la dependència (ADA), família nombrosa i monoparental (FAMNUM), determinació del grau de discapacitat (CBASE) i pagaments de Tresoreria de la Generalitat (NEFIS). Al llarg de l'execució del pla ampliarem estes opcions, amb l'objectiu d'abastar el nombre màxim de procediments específics sobre els quals ens puguen consultar les persones interessades.	
Responsable	SCAC	
Participants externs	NO	
Contractació externa	NO	
Objectiu L3.P5.1	Descripció	Selecció de procediments considerats més viables
	Indicadors	Realitzada (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Primer semestre de 2026
	Duració	6 mesos

Objectiu L3.P5.2	Descripció	Preparació de les aplicacions corresponents i formació del nostre personal
	Indicadors	Realitzada (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Segon semestre de 2026
	Duració	Vigència del pla
Objectiu L3.P5.3	Descripció	Implantació del servei d'informació individualitzada sobre els procediments seleccionats
	Indicadors	Realitzada (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Segon semestre de 2026
	Duració	Vigència del pla

L3. P6. Una millor atenció telefònica 012

Nom del projecte	Una millor atenció telefònica 012
Línia d'actuació	Canals d'atenció i informació millors i més accessibles
Descripció	El servei del telèfon 012, a conseqüència del tipus de canal d'atenció a la ciutadania que és, té peculiaritats que el diferencien, en alguns aspectes, de les oficines PROP. A més d'oferir a la ciutadania informació general sobre tràmits i procediments, envia documentació, comunica la ciutadania amb les unitats gestores dels expedients en marxa i informa sobre procediments concrets en els quals la ciutadania és, a més, part interessada. Des de la finalització de l'anterior Pla d'Atenció a la Ciutadania 2020 – 2023 informem, igual que a les oficines, sobre les sol·licituds relacionades amb les ajudes a la dependència (ADA), família nombrosa i monoparental (FAMNUM), determinació del grau de discapacitat (CBASE) i pagaments de Tresoreria de la Generalitat (NEFIS). També s'ha incrementat l'ús del sistema IVR (Interactive Voice Response o resposta de veu interactiva), que permet una atenció 24 x 7 x 365. És a dir, en tot moment, sobre les consultes indicades en el paràgraf anterior i la renovació de la demanda d'ocupació (DARDE). Al llarg de l'execució del pla ampliarem estes opcions, amb l'objectiu d'abastar el màxim nombre de procediments específics sobre els quals ens puguem consultar les persones interessades, intentant equiparar la informació amb l'oferida per les oficines PROP, però tenint en compte que este és un canal diferent, amb les seues pròpies característiques.
Responsable	SCAC
Participants externs	NO
Contractació externa	NO

Objectiu L3.P6.1	Descripció	Selecció de procediments considerats més viables
	Indicadors	Realitzada (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Primer semestre de 2026
	Duració	6 mesos
Objectiu L3.P6.2	Descripció	Preparació de les aplicacions corresponents i formació del nostre personal
	Indicadors	Realitzada (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Segon semestre de 2026
	Duració	Vigència del pla
Objectiu L3.P6.3	Descripció	Implantació del servici d'informació individualitzada sobre els procediments seleccionats
	Indicadors	Realitzada (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Segon semestre de 2026
	Duració	Vigència del pla

L3. P7. Nou butlletí de novetats PROP personalitzat

Nom del projecte	Nou butlletí de novetats PROP personalitzat	
Línia d'actuació	Canals d'atenció i informació millors i més accessibles	
Descripció	Mitjançant subscripció des de la Seu PROP de la Generalitat qualsevol ciutadà o ciutadana pot rebre per correu electrònic el butlletí de novetats PROP. Inclou informació sobre tràmits i servicis, així com ofertes d'ocupació pública de la Generalitat i de la resta d'administracions i comunitats autònomes. Es tracta d'una important font d'informació per a la ciutadania, per la qual cosa és un dels nostres canals amb més èxit i té un important nombre de persones subscrites. Com a millora important, el projecte consistix a permetre que la persona usuària puga seleccionar el tipus d'informació que vol rebre amb el butlletí, així com la font, seleccionant una administració o l'altra	
Responsable	SCAC	
Participants externs	DGTIC	
Contractació externa	NO	
Objectiu L3.P7.1	Descripció	Planificació de les noves funcionalitats
	Indicadors	Realitzat (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Primer trimestre de 2026
	Duració	1 mes

Objectiu L3.P7.2	Descripció	Desenrotllament del nou butlletí de novetats
	Indicadors	Realitzada (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Primer trimestre de 2026
	Duració	6 mesos
Objectiu L3.P7.3	Descripció	Posada en marxa i difusió del nou butlletí de novetats PROP
	Indicadors	Realitzada (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Setembre de 2026
	Duració	1 mes

L3. P8. Seu PROP

Nom del projecte	Seu PROP	
Línia d'actuació	Canals d'atenció i informació millors i més accessibles	
Descripció	La Seu PROP pretén ser el punt d'accés de la ciutadania a la informació oferida per la Generalitat i a totes les possibilitats que esta dona per a relacionar-se amb l'Administració del Consell. El projecte ampliarà la informació de la seu de la Generalitat amb la informació més sol·licitada per la ciutadania i el contingut requerit per les lleis 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques i 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic. Facilitarà l' accés a tots els canals d' atenció i la tramitació electrònica. Posarà la ciutadania en el centre de les decisions de l'Administració, per a fer-ho integrarà ferramentes procedents del projecte Ciutadania 360 per a millorar la comunicació i fer-la més accessible, de manera que el procés siga més transparent i segur, el que redundarà en una millor relació amb la ciutadania.	
Responsable	SCAC	
Participants externs	DGTIC	
Contractació externa	NO	
Objectiu L3.P8.1	Descripció	Disseny de la nova Seu PROP
	Indicadors	Realitzat (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Primer semestre de 2025
	Duració	2 mesos
Objectiu L3.P8.2	Descripció	Desenrotllament de la nova Seu
	Indicadors	Realitzat (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Segon semestre de 2025
	Duració	4 mesos

L3. P9. Impuls de la informació i la tramitació per videotelefonada. Prop virtual

Nom del projecte	Impuls de la informació i la tramitació per videotelefonada. Prop virtual
Línia d'actuació	Canals d'atenció i informació millors i més accessibles
Descripció	L'ús de la videotelefonada per a la tramitació d'ajudes per a les persones afectades per la DANA de València, del 29/10/2024, s'ha confirmat com una valuosa ferramenta quan hi ha persones en zones en les quals resulta complicat el seu desplaçament fins a una oficina presencial, però necessiten l'ajuda i els coneixements del personal funcionari públic per a emplenar adequadament la seua sol·licitud i presentar la documentació pertinent. Gràcies a l'esforç del personal de les oficines PROP en estes tasques, s'ha arreplegat informació suficient per a la millora de les ferramentes disponibles, la qual cosa s'ha traslladat a la pròxima licitació per part de la DGTIC per a la contractació d'una plataforma de videotelefonada amb tramitació administrativa inclosa, adaptada a les necessitats d'esta Administració. Això permetrà donar un nou impuls per a consolidar la tramitació per videotelefonada en la Generalitat, ja que podran sumar-se tots els departaments que convoquen ajudes i subvencions i, concretament, depenent de l'òrgan competent en atenció a la ciutadania, crear un nou canal, denominat PROP VIRTUAL. Entre els requisits i tasques necessàries per a la configuració d'este nou servici, es troben: • Formar un equip professional dedicat exclusivament a este canal. S'ha confirmat que llevar recursos d'altres canals té com a conseqüència una caiguda en la qualitat de l'atenció general. • Seleccionar acuradament els tràmits a realitzar. No és possible realitzar qualsevol tràmit, ja siga per la seua dificultat, el pes o format dels documents a incloure o per requerir un personal especialitzat en matèries concretes, per a ajudar a la ciutadania. • Disposar de formació específica en cada un dels tràmits sobre els quals es decidisca actuar. • Determinar els condicionants del sistema perquè les persones usuàries l'utilitzen amb confiança i seguretat. • Robustesa de la ferramenta, per a informar i realitzar tràmits amb les persones interessades amb seguretat, fiabilitat, integritat i autenticitat assegurades • Descriure concretament els coneixements que hauran de tindre les persones usuàries per a realitzar la tramitació

Responsable	SCAC	
Participants externs	DGTIC	
Contractació externa	NO	
Objectiu L3.P9.1	Descripció	Creació de l'oficina PROP VIRTUAL
	Indicadors	Realitzat (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Segon trimestre de 2026
	Duració	6 mesos
Objectiu L3.P9.2	Descripció	Formació en la ferramenta adquirida i implantació
	Indicadors	Realitzada (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Segon semestre de 2026
	Duració	2 mesos
Objectiu L3.P9.3	Descripció	Selecció de tràmits i posada en marxa
	Indicadors	Realitzada (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Segon semestre de 2026
	Duració	6 mesos

L3. P10. Informació mitjançant vídeos curts sobre tràmits més utilitzats per la ciutadania

Nom del projecte	Informació mitjançant vídeos curts sobre tràmits més utilitzats per la ciutadania
Línia d'actuació	Canals d'atenció i informació millors i més accessibles
Descripció	Les últimes dades indiquen que el 92 % dels espanyols entre els 16 i els 74 anys consumixen vídeos en línia, les plataformes més utilitzades són YouTube (91,8 %), Facebook (76,7 %), Instagram (73,9 %), Netflix (73,2 %) i WhatsApp (70,7 %) i el 85,2 % consulta notícies i informació. (Font: Estudi Anual de Vídeo en Línia 2021, IAB Spain). Això significa que el vídeo és un canal de comunicació d'ús massiu al nostre país, i és una característica que l'Administració ha d'aprofitar per a oferir informació sobre la seua activitat. No hem d'oblidar que un dels factors de la puixança del vídeo és la seua facilitat d'accés i immediatesa, però també resulta fonamental, per a mantindre l'atenció dels espectadors, que siguen de curta duració. El projecte seleccionarà els tràmits més emprats per la ciutadania atenent dades com el major nombre de descàrregues de documentació, d'assentaments en registres públics o de campanyes específiques per a les quals un vídeo informatiu es considere un complement adequat. Es tractarà de vídeos restringits a 2 minuts de duració, que s'elaboraran en col·laboració amb els òrgans i unitats de l'Administració del Consell gestors dels tràmits triats. Els vídeos resultants podran integrar-se en la informació sobre cada tràmit, exposar-se als televisors de les oficines PROP mentre la ciutadania espera a ser atesa, a la Seu PROP, als autobusos urbans o a qualsevol altra plataforma que es determine.
Responsable	SCAC
Participants externs	SÍ
Contractació externa	SÍ

Objectiu L3.P10.1	Descripció	Selecció de tràmits pilot
	Indicadors	Realitzada (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Segon semestre de 2026
	Duració	2 mesos
Objectiu L3.P10.2	Descripció	Elaboració dels vídeos
	Indicadors	Realitzada (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Segon semestre de 2026
	Duració	4 mesos
Objectiu L3.P10.3	Descripció	Implantació en les diferents plataformes triades
	Indicadors	Realitzada (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Primer semestre de 2027
	Duració	Vigència del pla

L3. P11. Estudi del redisseny d'espais i processos en oficines prop per a una atenció excel·lent

Nom del projecte	Estudi del redisseny d'espais i processos en oficines prop per a una atenció excel·lent
Línia d'actuació	Canals d'atenció i informació millors i més accessibles
Descripció	L'adaptació de la imatge PROP mitjançant un redisseny actualitzat ha d'anar de la mà d'un nou projecte d'oficines i d'una optimització de l'experiència ciutadana en les oficines PROP, garantint una atenció més eficient, personalitzada i satisfactòria, al mateix temps que es potencia l'acompliment del nostre personal. Les oficines PROP són el punt de contacte principal entre la ciutadania i l'Administració de la Generalitat. Es tracta d'una interacció directa per a l'assistència i la resolució de problemes en la qual s'expliciten tant els seus drets com els seus deures, per la qual cosa es tracta d'una situació que requereix tindre en compte tots els aspectes que l'envolten: zonificació intel·ligent, ergonomia, accessibilitat, privacitat, control del soroll, ús i integració de la tecnologia, ambient i il·luminació i la gestió de cues, així com tracte amable i equitatiu. Estos espais, dissenyats correctament, poden crear una experiència molt positiva per a les nostres persones usuàries, i millorar la seua satisfacció pel tracte rebut. La planificació d'espais d'atenció és crucial si volem oferir experiències singulars a la ciutadania, centrant-se en: • Personalitzar l'experiència • Aprofitar la tecnologia per a millorar la comunicació i reduir els temps d'espera • Crear ambients que fomenten la interacció i el benestar de la ciutadania i la privacitat de la comunicació entre esta i l'Administració de la Generalitat Tot l'anterior es mostrarà insuficient si no tenim en compte al personal que haurà d'assistir a la ciutadania, i es promourà que arribe a: • Disposar d'una formació adequada a les tasques a desenrotllar. • Oferir una atenció eficient i ràpida. • Fomentar la confiança en el sistema públic. • Obtindre habilitats personals per a oferir la millor experiència i fomentar l'empatia. • Comunicar de manera clara i fluida. • Mesurar la satisfacció de les persones ateses. • Crear un ambient laboral que millore el compromís i la implicació del personal.

	Este projecte, per tant, pretén instaurar un enfocament creatiu, innovador i centrat en les necessitats de les persones usuàries, en plantejar millores en el disseny i en els processos d'atenció a la ciutadania, però també en la comunicació proactiva abans, durant i després de la visita a qualsevol de les nostres oficines i es basa en una formació suficient del nostre personal. S'oferirà així, una experiència més eficient, connectada i centrada en les persones.	
Responsable	SCAC	
Participants externs	SÍ	
Contractació externa	SÍ	
Objectiu L3.P11.1	Descripció	Determinació del plec tècnic per a la contractació del servei
	Indicadors	Realitzada (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Primer semestre 2027
	Duració	1 mes
Objectiu L3.P11.2	Descripció	Licitació del contracte
	Indicadors	Realitzada (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Primer semestre 2027
	Duració	1 mes
Objectiu L3.P11.3	Descripció	Treball tècnic de disseny
	Indicadors	Realitzada (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Primer semestre de 2027
	Duració	3 mesos

L4. P1. Formació en qualitat total al personal del sistema d'atenció a la ciutadania

Nom del projecte	Formació en qualitat total al personal del sistema d'atenció a la ciutadania	
Línia d'actuació	Cap a un sistema EXCEL·LENT d'atenció a la ciutadania	
Descripció	A l'inici del pla s'impartirà una primera formació bàsica de caràcter general en gestió de qualitat a totes les persones que formen part de grups de treball o equips responsables d'impulsar la línia d'actuació d'excel·lència continguda en este pla. Després, a l'inici de les autoavaluacions de qualitat i abans d'elaborar o revisar les cartes de servicis s'impartirà formació addicional per a completar la inicial i formar aplicant les metodologies suport per al disseny i implementació d'eixos instruments de millora de la qualitat a l'equip o equips que les aborde. Amb la formació es pretén aconseguir dos objectius fonamentals: d'una banda, dotar el personal de la subdirecció general involucrat en este pla dels coneixements necessaris per a l'impuls i l'execució dels projectes d'esta línia estratègica; i, d'una altra, i encara més important si és possible, es pretén fomentar en l'organització una cultura d'excel·lència basada en la millora contínua i la plena satisfacció del client extern; en el nostre cas, la ciutadania.	
Responsable	SSIACMC	
Participants externs	IGS	
Contractació externa	NO	
Objectiu L4.P1.1	Descripció	Formació inicial presencial en millora de gestió de qualitat
	Indicadors	Formació impartida (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Segon semestre de 2025
	Duració	1 setmana
Objectiu L4.P1.2	Descripció	Formació impartida al personal que s'ha d'integrar en grups i/o equips de treball que impulsen projectes inclosos en esta línia d'excel·lència del pla.
	Indicadors	Formació impartida (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Primer semestre de 2025
	Duració	Vigència del pla

L4. P2. Implementació d'un sistema de millora contínua. Avaluacions de qualitat i elaboració de plans de millora

Nom del projecte	Implementació d'un sistema de millora contínua. Avaluacions de qualitat i elaboració de plans de millora	
Línia d'actuació	Cap a un sistema EXCEL·LENT d'atenció a la ciutadania	
Descripció	El principi fonamental de la qualitat total és el de la millora contínua. Una organització que aspira a ser excel·lent ha de disposar d'un sistema de millora contínua. Per a aconseguir-ho, es realitzarà una primera autoavaluació a l'inici del pla que permeti conèixer quins són els punts forts i les àrees de millora de la Subdirecció General d'Atenció a la Ciutadania. A continuació, ateses les àrees de millora detectades, es dissenyarà un programa de millora en el qual s'inclouran els projectes que es determine. Es marcarà un calendari i un responsable per a cada projecte. Al seu torn, cada projecte comptarà amb uns objectius, un termini d'execució i finalitzarà amb una avaluació del seu resultat. En l'últim exercici d'execució del Pla d'Atenció a la Ciutadania 2024-2027 es realitzarà una altra autoavaluació de qualitat que evidencie les millores aconseguides en l'organització. Les autoavaluacions comptaran amb el suport de la Inspecció General de Servicis (d'ara en avant IGS) i es duran a terme aplicant la Metodologia d'Avaluació per a l'Accreditació de la Qualitat dels Servicis, aprovada mitjançant resolució de 14 de febrer de 2023 per l'òrgan competent en millora de la qualitat en la Generalitat.	
Responsable	SSIACMC	
Participants externs	IGS	
Contractació externa	NO	
Objectiu L4.P2.1	Descripció	Autoavaluació de qualitat inicial
	Indicadors	Realitzada (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Segon semestre de 2025
	Duració	2 setmanes

Objectiu L4.P2.2	Descripció	Programa millora
	Indicadors	Dissenyat i executat (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Segon semestre de 2025
	Duració	Vigència del pla
Objectiu L4.P2.3	Descripció	Autoavaluació de qualitat final
	Indicadors	Realitzada (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Segon semestre de 2027
	Duració	2 setmanes

L4. P3. Definició de la cultura corporativa de l'òrgan d'atenció a la ciutadania: propòsit, missió, visió, valors

Nom del projecte	Definició de la cultura corporativa de l'òrgan d'atenció a la ciutadania: propòsit, missió, visió, valors	
Línia d'actuació	Cap a un sistema EXCEL·LENT d'atenció a la ciutadania	
Descripció	El primer que tota organització ha de plantejar-se és quin és el seu propòsit i la seua missió; és a dir, per què i per a què existix, quina és la seua raó de ser; la seua visió, quin tipus d'organització vol arribar a ser; i quins valors i principis han d'inspirar la seua manera d'actuar. Dit d'una altra manera, cal establir com volem que siga la nostra cultura corporativa. La reflexió per a dur a terme esta definició és sempre enriquidora. Hi hauran de participar tots els grups d'interés relacionats amb l'activitat de l'atenció a la ciutadania; la seua aprovació correspondrà, finalment, a la direcció. Esta cultura, una vegada establida, serà la clau de volta sobre la qual construir el nou model d'atenció a la ciutadania.	
Responsable	Subdirecció general	
Participants externs	NO	
Contractació externa	NO	
Objectiu L4.P3.1	Descripció	Cultura corporativa definida
	Indicadors	Definida (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Primer semestre de 2025
	Duració	1 mes

L4. P4. Enquestes de satisfacció dels clients

80

Nom del projecte	Enquestes de satisfacció dels clients	
Línia d'actuació	Cap a un sistema EXCEL·LENT d'atenció a la ciutadania	
Descripció	És important continuar avaluant el grau de satisfacció de la ciutadania amb els servicis que es presta des del sistema d'atenció a la ciutadania de la Generalitat. Mitjançant esta avaluació s'identificaran possibles millores a abordar en el període del pla. Una organització que no analitza les necessitats i expectatives dels seus clients i que no avalua el seu grau de satisfacció amb els servicis que presta és una organització desinformada que difícilment podrà millorar la qualitat dels seus servicis. Per això, en els últims anys, esta subdirecció general ha realitzat enquestes a les persones usuàries de la xarxa d'oficines PROP, del servici 012 i de la guia PROP electrònica. Es potenciaran estos estudis de satisfacció, incorporant les millores que es pugen detectar.	
Responsable	SSIACMC	
Participants externs	SÍ	
Contractació externa	SÍ	
Objectiu L4.P4.1	Descripció	Enquestes de satisfacció dels clients en els diferents canals
	Indicadors	Realitzades (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Cada any d'execució del pla
	Duració	4 mesos

L4. P5. Elaboració d'una carta de servicis per a cada canal d'atenció a la ciutadania: oficines PROP, servicis 012, Seu PROP

Nom del projecte	Elaboració d'una carta de servicis per a cada canal d'atenció a la ciutadania: oficines PROP, servicis 012, Seu PROP
Línia d'actuació	Cap a un sistema EXCEL·LENT d'atenció a la ciutadania
Descripció	L'article 42.3 del Decret 30/2025, determina que els canals d'atenció a la ciutadania inclosos en el sistema de gestió de la qualitat comptaran amb una carta de serveis, que contindrà els compromisos de qualitat als quals s'ajustarà la prestació del servei. Els canvis normatius, tecnològics i socials dels últims anys requereixen una revisió de les cartes de servicis vigents, així com valorar la possible elaboració d'alguna nova. Les cartes que cal revisar són: la de les oficines PROP, la del servici 012 i la de la guia PROP electrònica. Les tres, especialment la de les oficines i la de la guia PROP electrònica, requereixen pràcticament ser elaborades partint de zero, donats els profunds canvis que estos servicis han experimentat en els últims anys i tindran a conseqüència de l'execució d'este pla. La carta de la guia PROP electrònica, per exemple, haurà de ser substituïda per la de la nova Seu PROP d'atenció a la ciutadania. Respecte a les possibles noves cartes de servicis, estes vindran associades a nous canals que puguen implantar-se amb el pla. Entre altres podrien ser una per a l'atenció mitjançant videotelefonada, una altra per a un possible assistent virtual, etc. Per a totes elles, en el seu moment, a la vista del grau de maduresa dels nous servicis, així com del seu nivell de qualitat, haurà de valorar-se si s'aborda la seua elaboració o s'espera que el servici s'estabilitze i arribe a un nivell de qualitat adequat. La revisió o elaboració de les cartes es farà mitjançant la metodologia per a l'elaboració de les cartes de servicis de la Generalitat i comptarà amb el suport de la IGS
Responsable	SSIACMC i/o SCAC
Participants externs	IGS
Contractació externa	NO

Objectiu L4.P5.1	Descripció	Carta de servicis del 012
	Indicadors	Elaborada (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Primer semestre de 2026
	Duració	2 mesos
Objectiu L4.P5.2 Estes cartes es realitzaran després de l'entrada en vigor del nou decret d'AC i un cert termini per a tindre dades sobre les quals desenrotllar-les	Descripció	Carta de servicis de les oficines PROP
	Indicadors	Realitzades (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Primer semestre de 2026
	Duració	2 mesos
Objectiu L4.P5.3 Esta carta es realitzarà després de l'entrada en vigor del nou decret d'AC, l'entrada en funcionament de la Seu PROP i un cert termini per a tindre dades sobre els quals desenrotllar-la	Descripció	Carta de servicis de la Seu PROP
	Indicadors	Realitzades (SÍ/NO)
	Valor a aconseguir	SÍ
	Data d'inici	Primer semestre de 2026
	Duració	2 mesos

ANNEX II
CRONOGRAMA



ANNEX II
CRONOGRAMA

LLISTAT DE PROJECTES

NOM	INICI	FIN
L1. UN SISTEMA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA PER A LA SOCIETAT ACTUAL	1/4/25	20/12/27
L1.P1. Elaboració i aprovació de noves instruccions de registre	1/4/25	12/9/25
L1.P2. Instruccions SIAC	1/4/25	12/9/25
L1.P3. Constitució de la Comissió Tècnica de Coordinació	16/4/25	14/5/25
L1.P4. Quadro de comandament d'atenció a la ciutadania	3/11/25	3/8/26
L1.P5. Rendició de comptes i dades obertes	1/10/26	20/12/27
L2. LA MILLOR INFORMACIÓ PER A LA CIUTADANIA I LES EMPRESES	1/4/25	20/12/27
L2.P1. Millora de SIAC per a una Administració més eficient	1/4/25	30/12/25
L2.P2. Obertura de dades de SIAC i reutilització de normativa i altres fonts de dades	1/4/25	20/12/27
L2.P3. Una informació proactiva i orientada	1/7/25	30/12/26
L2.P4. Comunicació clara en la relació de l'Administració amb la ciutadania	1/7/25	31/3/27
L2.P5. Impulsar una gestió automatitzada de persones usuàries de SIAC i una formació contínua més àgil	1/10/25	30/12/26
L3. CANALS D'ATENCIÓ I INFORMACIÓ MILLORS I MÉS ACCESSIBLES	1/4/25	20/12/27
L3.P1. Implantació d'un nou model d'oficines presencials d'atenció a la ciutadania	2/6/25	31/3/26
L3.P2. Projecte Punts d'assistència PROP	15/4/25	20/12/27
L3.P3. Nova imatge i senyalització per a la xarxa d'oficines PROP	1/7/26	1/2/27
L3.P4. Revisió del mapa d'oficines PROP. Reordenació	1/7/25	20/12/27
L3.P5. Més informació individualitzada per a la ciutadania en les oficines PROP	2/1/26	20/12/27
L3.P6. Una millor atenció telefònica 012	2/1/26	20/12/27
L3.P7. Nou butlletí de novetats PROP personalitzat	2/1/26	5/10/26
L3.P8. Seu PROP	1/4/25	1/10/25
L3.P9. Impuls de la informació i la tramitació per videotelefonada. PROP virtual	1/4/26	30/12/26
L3.P10. Informació mitjançant vídeos curts sobre tràmits més utilitzats per la ciutadania	1/7/26	20/12/27
L3.P11. Estudi del redisseny d'espais i processos en oficines PROP per a una atenció excel·lent	3/2/27	30/6/27
L4. CAP A UN SISTEMA EXCEL·LENT D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA	9/6/25	20/12/27
L4.P1. Formació en qualitat total al personal del sistema d'atenció a la ciutadania	9/6/25	20/12/27
L4.P2. Implementació d'un sistema de millora contínua	1/7/25	20/12/27
L4.P3. Definició de la cultura corporativa: missió, visió, valors	15/6/25	14/7/25
L4.P4. Enquestes de satisfacció dels clients	15/1/26	20/12/27
L4.P5. Elaboració d'una carta de servicis per a cada canal: oficines PROP, 012, Seu PROP	3/3/26	4/5/26

