



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Simplifica
Molt menys per a molt més
Mucho menos para mucho más

**Generalitat Valenciana
Dirección General de Simplificación
Administrativa 2024**





Contenido

1. Carta del President
2. Dimensiones del plan
3. Contexto y diagnóstico
4. Objetivos del plan Simplifica 2024-2026
5. Proyectos estratégicos
 - 5.1. Carpeta ciudadana
 - 5.2. Canal empresa
 - 5.3. Gestor de expedientes administrativos únicos
 - 5.4. Simplificación procedimental
 - 5.5. Nuevos portales web GVA
 - 5.6. Gobierno del dato
 - 5.7. Formación
 - 5.8. Simplificación normativa
 - 5.9. Brecha digital
6. Planificación
7. Modelo de Gobernanza
8. Comunicación y Transparencia



1. Carta del President





1. Carta del President

Estimados ciudadanos y ciudadanas de la Comunitat Valenciana,

Como President de la Generalitat Valenciana, me complace presentar el Simplifica 2024-2026, una estrategia audaz diseñada para transformar y modernizar nuestra administración pública. Este plan, resultado de un extenso análisis y consulta con múltiples actores tanto de la sociedad civil como de la propia Generalitat Valenciana, responde a la necesidad urgente de una administración más eficiente y accesible que esté al servicio de las personas y de las empresas de nuestra región.

El objetivo fundamental del plan Simplifica es elevar la calidad y facilitar el acceso a los servicios públicos, mediante la reducción significativa de los tiempos de espera y la simplificación de los procedimientos administrativos. Entre otras muchas cosas, se creará un Canal Empresa que agilizará todas las interacciones de las empresas con la administración, y se mejorará la Carpeta Ciudadana para que cada habitante de la Comunitat Valenciana tenga un acceso más directo y eficiente a los servicios que requiere. Además, el plan incluirá la puesta en marcha de un gestor único de expedientes, que incrementará la transparencia al permitir a la ciudadanía y a las empresas conocer el estado en tiempo real de sus solicitudes ante la administración de la Generalitat.

Asimismo, nos comprometemos a revisar de manera profunda la normativa existente con el fin de garantizar que nuestro marco legal promueve la eficiencia, garantizando la protección de los derechos, la seguridad jurídica, la calidad del servicio público y la protección del medio ambiente. Este esfuerzo se complementará con una inversión significativa en tecnología digital, asegurando que nuestra administración no sólo sea más rápida, sino también más innovadora.

Además de suponer una mejora directa en la interacción diaria con la administración, el plan Simplifica reforzará nuestro compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas. Mediante esta estrategia, daremos un paso sin parangón hacia una Generalitat más moderna, donde la tecnología y la innovación se pondrán al servicio de la ciudadanía.

Con la puesta en marcha del plan Simplifica 2024-2026, cumplimos con nuestro compromiso de construir una administración menos burocrática y más eficiente; en definitiva, una administración que, en lugar de parecer hostil, se muestra amigable y cercana a las personas. Invito a toda la ciudadanía a compartir este esfuerzo transformador que, sin duda, marcará un antes y un después en la historia de nuestra Comunitat.

Carlos Mazón Guixot
President de la Generalitat





2. Dimensiones del plan





2. Dimensiones del plan

En un contexto marcado por el exceso de burocracia y las abrumadoras cargas administrativas, la Generalitat Valenciana (GVA, en adelante) reconoce que, para el progreso de la sociedad, es fundamental mejorar la eficiencia y calidad de los servicios públicos que ofrece a la ciudadanía.

En ese sentido, el acompañamiento a las personas y las empresas en sus esfuerzos, facilitando y agilizando trámites mediante la simplificación administrativa y el rediseño de procesos, constituye una de las claves que permitirá a la GVA liderar la prestación de servicios públicos personalizados y proactivos entre las administraciones públicas españolas.

De acuerdo con la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, del Consell y el Decreto 112/2023, de 25 de julio, del Consell, por el que se establece la estructura orgánica básica de la Presidencia y de las Consellerias de la Generalitat, Presidencia, a través de la Dirección General de Simplificación Administrativa (DGSA, en adelante), tiene reconocidas entre sus competencias las siguientes:

- El diseño, propuesta y elaboración de planes y proyectos estratégicos de simplificación, reducción de cargas o normalización de procedimientos de la administración autonómica y supervisión de su ejecución.
- La emisión y publicación de informes sobre su grado de cumplimiento, en particular, la elaboración e impulso de metodologías, protocolos y herramientas de gestión dirigidos a la mejora de la calidad y la eficiencia y a la agilización de los procedimientos y servicios.



Con el objetivo de obtener un alto grado de simplificación administrativa enfocada en prestar mejor servicio y obtener los resultados previstos, las actuaciones del plan Simplifica se estructuran en:

- **Dimensión Normativa:** Esta dimensión se enfoca en la revisión y simplificación de la normativa existente. Durante la vigencia del plan se identificarán regulaciones obsoletas, redundantes o innecesariamente complejas y se abordará su simplificación y actualización. Asimismo, se establecerá un marco normativo en materia de simplificación administrativa claro, coherente y adaptado a las necesidades presentes y futuras de la ciudadanía, las empresas y la propia administración pública.
- **Dimensión Organizativa:** La dimensión organizativa se enfoca en la mejora de la estructura, los procesos y la cultura de la administración. Para ello, la GVA simplificará estructuras burocráticas, optimizará flujos de trabajo y capacitará al personal respecto del uso de nuevas metodologías y herramientas de trabajo.
- **Dimensión Tecnológica:** A través de esta dimensión se implantarán herramientas y sistemas digitales que mejoren la eficiencia y la calidad de los procedimientos y servicios administrativos. A tal fin, se digitalizará el máximo número de trámites y procedimientos, se desarrollarán plataformas en línea para la prestación de servicios y se utilizará la Inteligencia Artificial, garantizando el respeto a los derechos y libertades de las personas interesadas. El empleo de la tecnología permitirá reducir los tiempos de espera y aumentar la accesibilidad de los servicios ofrecidos por la GVA.

La GVA es consciente de la importancia que tiene la colaboración interinstitucional y la participación ciudadana para que este plan tenga éxito. Para ello, la GVA se compromete a trabajar en estrecha colaboración con las distintas administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, así como con el sector privado, la sociedad civil y la ciudadanía en general, de modo que las soluciones propuestas reflejen verdaderamente las necesidades y aspiraciones de los valencianos y valencianas.

En este sentido, las medidas del plan Simplifica abarcan, no solo a la administración de la Generalitat y su sector público instrumental, sino que también buscan la colaboración e integración de las entidades de la Administración local de la Comunitat Valenciana.



3. Contexto y diagnóstico





3. Contexto y diagnóstico



“El reto que tenemos de atender a nuestro cliente, el ciudadano, cuando pide una cita, cuando pide una radiografía, cuando va a hacer su declaración fiscal o cuando quiere ampliar o establecer su propio negocio, es el de la burocracia cero”.

Carlos Mazón, presidente de la Generalitat.
Octubre del 2023.

En pleno año 2024, la GVA se encuentra en un contexto caracterizado por el exceso de burocracia y un alto volumen de cargas administrativas que obstaculizan la eficiencia, la proactividad, la personalización y, en definitiva, la calidad de los servicios públicos ofrecidos.

Los procedimientos administrativos se ven afectados por tramitaciones excesivamente largas, como consecuencia de la falta de un diseño adecuado, la escasez de medios tecnológicos y un defecto de organización en su gestión. Además, muchos procedimientos administrativos se encuentran sobrecargados por trámites innecesarios o redundantes.

Esta situación se agrava por la inexistencia de una política de personal adaptada a las necesidades de la sociedad actual valenciana que permita disponer de los recursos humanos necesarios para garantizar la calidad en la prestación de los servicios públicos.

Asimismo, la falta de transparencia se convierte en un obstáculo adicional, ya que la ciudadanía y las empresas desconocen, en numerosas ocasiones, el estado de sus expedientes.

Asimismo, la normativa vigente se caracteriza por una regulación compleja y dispersa, carente de criterios de simplificación administrativa, lo que conlleva una falta de seguridad jurídica.

Por último, es destacable el hecho de que el proyecto tecnológico actual no se encuentra alineado con los objetivos de simplificación administrativa, lo que provoca una falta de dirección y liderazgo en estas cuestiones.

En la gestión administrativa se han detectado ámbitos que requieren de una atención inmediata, como puede ser el relacionado con los Servicios Sociales. En este existen demoras en la resolución de los expedientes que afectan significativamente a la ciudadanía, como la valoración del grado de dependencia, la asignación de residencias, la emisión y renovación de

carnés de familia numerosa y monoparental, entre otros. Lo que supone, a su vez, un impacto indirecto en otros ámbitos, como la inserción laboral en empresas, la adecuación de puestos de trabajo, el acceso a subvenciones para vivienda y la matriculación universitaria.

Otro de los ámbitos a destacar es el relacionado con el mundo empresarial donde se evidencia una constante presencia de retrasos en la tramitación de diversos expedientes críticos que afectan el desarrollo y la implementación de proyectos significativos. Estos retrasos, en procesos que abarcan desde la aprobación de infraestructuras energéticas hasta la edificación de instalaciones educativas, obstaculizan no solo el progreso económico sino también la integración de prácticas sostenibles. La efectividad de nuestros sistemas administrativos en cumplir con los plazos establecidos es esencial para asegurar que se satisfagan tanto las necesidades actuales como las futuras de nuestra comunidad, manteniendo un equilibrio entre desarrollo y conservación ambiental.

Esta situación evidencia la necesidad de una profunda revisión y mejora de los procedimientos administrativos, en todos estos ámbitos, para garantizar una gestión eficiente y ágil que responda a las necesidades reales de la ciudadanía.

Otro dato significativo es que alrededor del 50% de los procedimientos administrativos de la GVA no disponen de un gestor de expedientes electrónico asociado. Respecto al 50% restante, los gestores de expedientes actuales requieren de un alto grado de configuración para su adaptación personalizada al procedimiento concreto, lo que supone elevadas cargas de trabajo internas y considerables retrasos en su puesta en marcha.

Con el objetivo de abordar estos problemas surge el plan Simplifica 2024-2026, el cual aspira a lograr el más alto nivel de interacción entre la administración pública, la ciudadanía y las empresas con el propósito de prestar servicios eficientes y de calidad.



3.1. Retos actuales

En el contexto actual, por tanto, resulta imprescindible simplificar trámites y procedimientos administrativos, así como monitorizar los procesos en su ejecución, eliminando la realización manual de tareas repetitivas que aportan poco valor.

A continuación, se identifican, para cada ámbito, los principales retos que la GVA aborda en el plan.

Ámbito empresarial

En la actualidad, la burocracia representa una de las principales cargas para el entorno empresarial en España, afectando especialmente a las pequeñas y medianas empresas (PYMES en

adelante). Según el Índice de Burocracia 2021¹ elaborado por la Fundación Civismo, las PYMES españolas invierten, en promedio, 332 horas al año en atender los trámites administrativos impuestos para poner en marcha sus negocios. Esta carga resulta particularmente onerosa en el sector secundario, en el que las empresas dedican una media de hasta 562 horas al año en cumplir con sus obligaciones ante la administración. Este exceso de trámites no solo consume un tiempo valioso, sino que también representa un obstáculo significativo para la competitividad y la eficiencia de las empresas españolas.

El análisis comparativo realizado en el referenciado Índice de Burocracia 2020² profundiza aún más en esta problemática, situando a España



como el país con la mayor carga burocrática para las PYMES en comparación con el resto de las naciones estudiadas. Se estima que se requiere una media de 369 horas al año para gestionar la documentación relacionada con la operativa ordinaria de las empresas, incluyendo actividades como el acceso a licitaciones públicas, la contratación y el despido de personal, la gestión tributaria, la prevención de riesgos laborales, entre otros. El hecho de que las tareas administrativas absorban tanto tiempo resta recursos esenciales que podrían ser mejor invertidos en el crecimiento y la innovación dentro del tejido empresarial español.

A la cantidad de obligaciones administrativas se suma la falta de claridad con que la GVA ofrece la información a las empresas. En la actualidad,

la GVA gestiona más de 15 portales diferentes dedicados al mundo empresarial. Esta fragmentación dificulta las interacciones empresariales con la administración, aumentando el tiempo y los recursos necesarios. En definitiva, las empresas, sobre todo las PYMES, se ven obligadas a invertir mucho tiempo en relacionarse con la administración, en perjuicio de la creación de riqueza y desarrollo económico y social.

En este escenario, el plan Simplifica 2024-2026 de la GVA diseña una estrategia para abordar y mitigar el impacto negativo de la burocracia en el tejido empresarial y en la sociedad en general, creando un entorno más propicio para el desarrollo económico y la innovación en la Comunitat Valenciana.



Ámbito social

El Informe anual a les Corts Valencianes 2021 del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana³ denuncia un problema crítico en la GVA: los retrasos en la concesión de ayudas sociales urgentes por culpa de una burocracia excesiva. En esta misma línea, la Inspección General de Servicios también ha profundizado y manifestado en sus informes que ha habido un aumento en las solicitudes presentadas para el reconocimiento de la dependencia, que los plazos de gestión han aumentado, y que el tiempo de recepción de las prestaciones es considerablemente alto.

Adicionalmente, el informe “Evaluación de los Canales de Comunicación y Atención a la Ciudadanía tras la fase aguda de la pandemia por Covid-19, en la administración de la Generalitat y su sector público Instrumental”⁴, realizado entre el año 2022 y julio de 2023 por la Inspección General de Servicios, analiza detalladamente el servicio telefónico 012 y la atención de segundo nivel. Este servicio es crucial para la gestión de consultas y requerimientos ciudadanos, ofreciendo una interacción directa y efectiva con la administración. Sin embargo, el informe resalta áreas críticas que requieren mejoras, especialmente el alto porcentaje de llamadas de segun-

do nivel no atendidas. Estas llamadas son aquellas que, debido a su complejidad, no pueden resolverse por el personal del 012 con carácter inmediato y necesitan ser dirigidas a un personal más especializado. El informe revela que en algunas consellerías el 80% de las llamadas de segundo nivel no tienen respuesta, situándose la media en el 60% general de llamadas de segundo nivel sin atender durante el periodo evaluado.

Una de las causas del elevado porcentaje de llamadas de segundo nivel no atendidas es la considerable cantidad de estas que se reciben, provocada por una falta de transparencia en los procesos administrativos. Esta situación genera mucha incertidumbre entre la ciudadanía, que se ve obligada a telefonar para obtener información sobre el estado de sus solicitudes.

Frente a esta situación, que merma la confianza en nuestra administración, el plan Simplifica 2024-2026 quiere mejorar la transparencia y el acceso a la información, permitiendo que cada persona interesada conozca en tiempo real el estado de sus trámites. Esta mayor transparencia en la actuación administrativa es clave para reducir el número de llamadas al servicio 012, aliviando la carga del sistema, optimizando re-

1. Índice de Burocracia 2021. Fundación Civismo. <https://civismo.org/documentos-de-analisis/burocracia-2021/>

2. Índice de Burocracia 2020. Fundación civismo. <https://civismo.org/politica-nacional/regulacion/indice-de-burocracia-2020/>

3. Informe anual a les Corts Valencianes 2021. Síndic de greuges Comunitat Valenciana. <https://www.elsindic.com/wp-content/uploads/2022/03/informe-anual-2021-castellano.pdf>

4. Evaluación de los Canales de Comunicación y Atención a la Ciudadanía tras la fase aguda de la pandemia por Covid-19, en la administración de la Generalitat y su sector público Instrumental <https://hisenda.gva.es/documents/169260696/169260858/2023-12-13+Actuaci%C3%B3n+sobre+la+atenci%C3%B3n+a+la+ciudadan%C3%ADa+post+pandemia+en+servicios+administrativos.pdf/b6be8d46-d4e5-b3e5-e4bf-157dd62163ce?t=1703836332753>

cursos y mejorando la atención ofrecida por nuestra administración.

Ámbito administrativo

La GVA desea emprender un cambio hacia una administración menos intervencionista en la fase inicial del procedimiento y más en la fase posterior, a través del refuerzo de la inspección. La filosofía subyacente en este nuevo enfoque consiste en confiar más en la responsabilidad y buena fe de las personas, interviniendo ex ante únicamente en aquellos casos en que así lo haga necesario la existencia de razones imperiosas de interés general.

Este nuevo enfoque no supone, en ningún caso, una reducción en los estándares de seguridad, calidad o protección ambiental. Por el contrario, la GVA mantiene su compromiso con la protección de estos valores esenciales. En ese sentido, el objetivo es optimizar los recursos administrativos, focalizándolos en inspecciones y controles que se realizarán en base a criterios de riesgo y en la detección de posibles efectos adversos de las actividades sujetas a regulación.

La GVA apuesta por la modernización y adaptación de la administración pública a un contexto

digital en el que la sociedad demanda servicios más ágiles.

- La mejora y difusión del gestor de expedientes único en GVA, que permitirá a la ciudadanía revisar sus trámites y expedientes a través de la Carpeta Ciudadana.
- La digitalización de tareas reducirá los tiempos de ejecución mientras que se automatizarán aquellas otras que no aporten valor al trabajo del personal.
- La formación y el acompañamiento de la administración al personal empleado público para la utilización de herramientas tecnológicas y el desarrollo de metodologías de organización del trabajo orientadas a la reducción de cargas tanto internas como externas.
- La mejora de formularios y sistemas digitales y de información.

El plan Simplifica 2024-2026 pretende demostrar que la administración pública puede evolucionar hacia modelos más eficientes y adaptativos, que equilibren adecuadamente la autonomía de la ciudadanía y de las empresas con la salvaguarda de sus derechos y libertades.

Marco regulatorio

El marco normativo actual de la GVA presenta deficiencias en la regulación de la simplificación administrativa y la transformación digital. Las disposiciones que regulan estos ámbitos son las siguientes:

- Decreto 165/2010, medidas de simplificación y de reducción de cargas administrativas en los procedimientos gestionados por la administración de la Generalitat y su sector público.
- Decreto 220/2014, reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.

La normativa posterior en el ámbito europeo y estatal ha superado el marco previsto:

- Reglamento (UE) 2024/903 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de marzo de 2024, por el que se establecen medidas a fin de garantizar un alto nivel de interoperabilidad del sector público en toda la Unión (Reglamento sobre la Europa Interoperable).
- Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración

Electrónica.

- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

Asimismo, en el ámbito organizativo existen dos comisiones interdepartamentales diferentes para abordar las estrategias de transformación digital y de simplificación administrativa.

Por otro lado, existe una extensa y dispersa regulación sectorial dictada sin criterios de simplificación administrativa y carente, en muchos casos, de buena técnica normativa. Esta cantidad ingente de regulación redactada sin poner el foco en sus destinatarios, ciudadanía y empresas, genera frecuentemente problemas de interpretación, así como cargas administrativas innecesarias.

Recientemente, otras comunidades autónomas han aprobado normativa en materia de simplificación administrativa, estrategias de datos únicos y mejora de la calidad y de los servicios públicos.

- Ley 1/2021, de 11 de febrero, de simplificación administrativa de la Comunidad de Aragón.
- Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.
- Decreto 91/2023, de 20 de junio, de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos de la Administración de Euskadi.

- Decreto Foral 106/2022, de 30 de noviembre, por el que se establece el modelo organizativo de la gobernanza del dato y de la oficina del dato de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.
- Decreto 76/2020, de 4 de agosto, de la Administración Digital de la Generalitat de Cataluña.

La realidad existente hace necesario que la GVA coja las riendas de su producción normativa y cree un marco regulatorio en materia de simpli-

ficación administrativa y transformación digital sólido y estructurado, en línea con la regulación básica, pero más innovador, en pro de los derechos de la ciudadanía y de las empresas.

Asimismo, debe establecer una gobernanza única que de soporte a las estrategias administrativas de simplificación y de transformación digital, con la finalidad de que ambas estén integradas y coordinadas, de manera que exista una coherencia plena dichas actuaciones por parte de la GVA.





4. Objetivos del plan Simplifica 2024-2026





4. Objetivos del plan Simplifica 2024-2026

Simplifica 2024-2026 consiste en el plan estratégico integral de la administración de la Generalitat y su sector público instrumental (sin perjuicio de su incidencia en el ámbito local) para mejorar el acceso a los servicios públicos, la eficiencia, la calidad y la uniformidad en los servicios y procedimientos administrativos.

Este plan aborda el desafío de alcanzar, de manera coordinada entre las diferentes consellerías y entidades del sector público, los siguientes grandes objetivos:

1. Agilizar la relación con el mundo empresarial, mediante la creación de un Canal Empresa por el que se podrá acceder a procedimientos y servicios administrativos rediseñados.

El Canal Empresa se configura como punto único de contacto entre la GVA y las empresas, en el que se proporcionará un espacio privado donde se podrán consultar en tiempo real los trámites y expedientes administrativos de las personas interesadas.

Se espera que la unificación de información y criterios contribuya a agilizar la obtención de licencias, permisos y autorizaciones necesarias para el desarrollo de actividades por parte del sector empresarial.

2. Mejorar la relación con la ciudadanía, a través de la Carpeta Ciudadana autonómica.

En el plan se aborda su íntegra y profunda remodelación, a fin de que todas las personas puedan tener acceso, en un lenguaje claro y accesible, a información personalizada y de utilidad, así como al estado actualizado de sus trámites y procedimientos ante la administración.

3. Promover la mejora continua y la eficiencia en la administración interna

Para garantizar la prestación de servicios digitales de calidad es necesario llevar a cabo actuaciones incardinadas en el aspecto interno de la GVA, promoviendo la mejora continua dentro de la propia administración.

Uno de los principales motores del cambio en materia de simplificación administrativa es la revisión de la normativa, con la finalidad de agilizar los procedimientos y mejorar la seguridad jurídica. asimismo, es necesario crear una regulación que establezca los principios y las bases en materia de simplificación administrativa.

Por otro lado, resulta imprescindible llevar a cabo un proceso de simplificación y rediseño de los procedimientos y servicios administrativos, lo que requiere analizar su regulación, así como los aspectos organizacionales y tecnológicos para ganar en efectividad y eficiencia.

Otra de las cuestiones que podemos considerar integradas dentro de la vertiente interna es el establecimiento de una estrategia de gobierno del dato que permita disponer de información de calidad para la mejora de la prestación de los servicios públicos.

Por último, es clave para la gestión del cambio mejorar la capacitación y formación del personal que presta servicios en la GVA, creando y promoviendo una cultura en la simplificación y las nuevas tecnologías.

En definitiva, el plan Simplifica 2024-2026 persigue mejorar la prestación del servicio público de la GVA e impulsar la economía a través de una administración más próxima y eficiente, mediante:

- i. Colocar a la ciudadanía en el centro.
- ii. Facilitar información clara y comprensible para la ciudadanía y las empresas, así como permitir que puedan relacionarse por múltiples canales.
- iii. Reducir la burocracia.
- iv. Mejorar los tiempos de respuesta y reducir los plazos de gestión.
- v. Garantizar la transparencia en los procesos administrativos, proporcionando información clara sobre los requisitos, procedimientos y resultados.
- vi. Optimizar los recursos.
- vii. Promover la adopción de nuevas tecnologías y prácticas innovadoras que permitan mejorar los procesos administrativos y la prestación de servicios públicos.
- viii. Reducir los costes administrativos.
- ix. Promover la puesta en marcha de sistemas de seguimiento y evaluación que permitan recopilar, procesar y analizar datos relevantes para la toma de decisiones.
- x. Establecer un marco normativo claro

Para ello, Simplifica pondrá en marcha los siguientes proyectos estratégicos que darán respuesta a los diferentes ámbitos definidos: empresa, ciudadanía e interno.

Proyectos estratégicos	Empresa	Ciudadanía	Interno
1. Carpeta ciudadana		✓	
2. Canal empresa	✓		
3. Gestor de expedientes único			✓
4. Simplificación procedimental			✓
5. Nuevos portales GVA	✓	✓	
6. Gobierno del dato			✓
7. Formación			✓
8. Simplificación normativa	✓	✓	✓
9. Brecha digital		✓	





5. Proyectos estratégicos





Visión general del plan Simplifica

 <h2>01. Carpeta Ciudadana</h2> <ol style="list-style-type: none"> Mejorar el diseño de la carpeta ciudadana de la GVA. Ampliación de la información y servicios de la GVA disponible en la carpeta ciudadana. Consolidación de expedientes en la carpeta ciudadana. Creación de un espacio privado para la persona usuaria de la carpeta ciudadana. Ofrecer información en la carpeta ciudadana en función del perfil de la persona usuaria. Ofrecer servicios contemplados en la carpeta ciudadana del Estado o de otras AAPP. Ofrecer información sobre pagos realizados, facturas presentadas y cobros pendientes. 	 <h2>02. Canal Empresa</h2> <ol style="list-style-type: none"> Desarrollar un buscador de procedimientos adaptado a las necesidades específicas de las empresas, utilizando IA generativa. Incorporar lenguaje claro en todas las interacciones y documentaciones proporcionadas a los empresarios. Lanzar proyectos piloto de tramitación guiada y unificada para simplificar la apertura de pequeñas y medianas empresas. Extender la tramitación guiada y unificada para incluir procedimientos de otras administraciones. Diseñar áreas privadas en el portal, tanto para empresarios como para sus representantes, que mejoren la experiencia de usuario y proporcionen herramientas útiles, como un repositorio de documentos. Implementación de sistemas de identificación y firma a través de certificados obtenidos de forma remota, así como identificación basada en registro previo. 	 <h2>03. Gestor Expedientes</h2> <ol style="list-style-type: none"> Desarrollar e implementar circuitos estandarizados de tramitación de expedientes administrativos dentro del marco del sistema gestor de expedientes electrónicos único, adaptados a las distintas necesidades y complejidades de los procesos administrativos. Realizar una migración de los procedimientos administrativos existentes a la plataforma de gestión de expedientes electrónicos única, garantizando una transición fluida y sin contratiempos para todas las partes involucradas. Establecer un sistema de seguimiento y análisis del progreso y la evolución de la plataforma, con el objetivo de identificar áreas de mejora continua y asegurar su óptimo funcionamiento a largo plazo. 	 <h2>04. Simplificación Procedimental</h2> <ol style="list-style-type: none"> Promover la integración de tecnologías emergentes para modernizar la gestión pública, mejorando la eficiencia y calidad de los servicios ciudadanos. Optimizar la información en procedimientos administrativos, haciéndolos más comprensibles y accesibles. Revisar los procedimientos administrativos para simplificar y reducir la carga burocrática. Establecer mecanismos para recopilar y analizar información relevante que respalde la simplificación administrativa. Implementar medidas para optimizar la estructura organizativa de la administración pública, mejorando la prestación de servicios y la gestión de procedimientos. 	 <h2>05. Nuevos portales</h2> <ol style="list-style-type: none"> Realizar el diseño de los nuevos Portales con el prototipo de arquitectura para garantizar de usuario óptima navegación interactiva. Llevar a cabo el desarrollo tecnológico de la GVA y de los departamentos, implementando innovaciones e interfaces web para asegurar eficiencia y funcionalidad. Generar una experiencia de contenidos atractivos para los portales, adaptados a las necesidades y expectativas de los usuarios, con el objetivo de ofrecer una experiencia enriquecedora. Realizar una actualización constante de los portales y de los contenidos, mejorando el rendimiento y retroalimentación de los usuarios para impulsar la mejora y garantizar una evolución continua optimizada.
Planificación				
2024 – 2025 – 2026	2024 – 2025 – 2026	2024 – 2025 – 2026	2024 – 2025 – 2026	2024 – 2025 – 2026



Ciudadanía



Empresa



Interno

Objetivos GVA

Diseño gráfico de tales GVA, junto a un modelo detallado de flujo de información que aporte una experiencia clara y una gestión ágil.

Desarrollar el nuevo portal de portales de datos, así como las últimas tecnologías para mejorar su funcionalidad.

Ampliar la variedad de datos relevantes y los nuevos servicios adaptados a las expectativas de los usuarios en el objetivo de experiencia completa.

Realizar una evaluación de los nuevos desarrollos digitalizando su gestión y definiendo los ámbitos de actuación para identificar áreas de mejora y priorizar su implementación.



06. Gobierno del Dato

1. Elaboración y establecimiento de un Modelo de Gobierno del Dato, que abarque políticas, procesos y roles claramente definidos para garantizar la calidad, integridad y seguridad de los datos en toda la organización.

2. Implementación de una Plataforma de Gobierno del Dato que facilite la gestión centralizada, la supervisión y el control de todos los aspectos relacionados con los datos, desde su captura hasta su análisis y uso.

3. Definición de los Dominios de Datos relevantes para la organización, identificando y clasificando los diferentes tipos de datos y su interrelación, con el objetivo de establecer una estructura coherente y organizada para su gestión y explotación.

4. Implementación de mecanismos eficaces para el intercambio seguro y eficiente de datos de valor entre las distintas administraciones, promoviendo la colaboración y la utilización óptima de la información para la toma de decisiones y la generación de valor añadido.



07. Formación

1. Impartir formación dirigida a todo el personal público, abordando aspectos fundamentales de la simplificación administrativa para mejorar la eficiencia en la prestación de servicios.

2. Desarrollar cursos especializados para los responsables de unidades administrativas, proporcionándoles herramientas y habilidades para liderar procesos de simplificación y optimización en sus respectivas áreas de trabajo.

3. Diseñar programas de formación avanzada enfocados en la mejora continua de procesos, dirigidos a empleados interesados en adquirir conocimientos especializados para identificar y resolver eficazmente problemas administrativos complejos.

4. Detección de nuevas necesidades formativas generales y formación puntera a equipos que presenten perfiles aptos para ello.



08. Simplificación Normativa

1. Aprobar una regulación con rango de ley que sienta los principios y las obligaciones generales de simplificación para la administración de la Generalitat, su sector público instrumental y las entidades de la Administración local de la Comunitat Valenciana, así como los derechos de la ciudadanía y empresas en materia de simplificación exigibles frente a la administración.

2. Regulación reglamentaria en desarrollo de la regulación con rango de ley que sienta los principios y las obligaciones generales de simplificación.

3. Revisión periódica del ordenamiento jurídico de la Generalitat para su adecuación a los criterios de buena regulación y simplificación administrativa.

4. Aprobación de nuevas normas conformes con los principios de buena regulación y los criterios de simplificación administrativa.

5. Agilizar el procedimiento de tramitación de disposiciones de carácter general y de órdenes de bases de ayudas.



09. Brecha Digital

1. Establecer canales de atención a la ciudadanía que sean cercanos y personalizados.

2. Crear y promover la figura del funcionario habilitado, capacitado para asistir a aquellos ciudadanos que enfrentan dificultades en el uso de tecnologías digitales, brindándoles orientación y apoyo personalizado.

3. Facilitar el acceso a medios tecnológicos y recursos de ayuda para que todos los ciudadanos tengan la oportunidad de familiarizarse y utilizar herramientas digitales de manera efectiva.

4. Promover la formación en competencias digitales para capacitar a personas de todas las edades y niveles de experiencia en el uso de tecnologías de la información y comunicación.

5. Profundizar en el conocimiento de las consecuencias de la brecha digital y de cómo reducirla de forma eficaz.

2025 - 2026

2024 - 2025 - 2026

2024 - 2025 - 2026

2024 - 2025 - 2026

2024 - 2025 - 2026

5.1 Carpeta ciudadana

Introducción

Para incrementar la transparencia en la actuación administrativa en su relación con la administración, se desarrolló un espacio on-line personal y privado a través de la Carpeta Ciudadana de la GVA, donde la persona usuaria puede acceder a sus notificaciones y comunicaciones.

Sin embargo, la presentación y estética de la Carpeta Ciudadana de la GVA, así como los servicios que ofrece deben ser adaptados a las actuales necesidades de la ciudadanía. Para ello, debería evolucionar hasta ser un repositorio completo de toda aquella información y servicios que la ciudadanía tiene a su disposición en su relación con la GVA.

Con la idea de agrupar la información en un único espacio, se pretende mejorar la estructura, visibilidad y contenido de la Carpeta Ciudadana de la GVA. La nueva carpeta pondrá a disposición de la ciudadanía nuevas funcionalidades como, por ejemplo, un espacio privado donde la persona interesada podrá almacenar los documentos que habitualmente utiliza en su relación con la administración, o como un espacio donde la GVA irá incorporando progresivamente autorizaciones concedidas, títulos, certificados y carnés emitidos por la GVA.

Así mismo, se considera esencial que la Carpeta Ciudadana muestre el estado en que se encuentran los expedientes que las personas tramitan con la GVA.

Se trata pues de un proyecto que estará en constante evolución y crecimiento para atender mejor las necesidades de la ciudadanía.

Líneas estratégicas y objetivos

Para la mejora de la actual Carpeta Ciudadana de la GVA, el plan plantea las siguientes líneas y objetivos.

Línea 01. Mejorar el diseño de la carpeta ciudadana de la GVA

Finalidad: Mejorar la atención a la ciudadanía.

Objetivos.

L1.1 Rediseñar la Carpeta Ciudadana para dar cabida a las nuevas funcionalidades que se establezcan, así como según el perfil de acceso.

L1.2 Rediseñar la visibilidad y consulta de la información en la Carpeta Ciudadana desde una app móvil.

L1.3 Recoger información sobre nuevas propuestas de incorporación de datos y funcionalidades de la ciudadanía para futuras modificaciones.

Línea 02. Ampliación de la información y servicios de la GVA disponible en la Carpeta Ciudadana.

Finalidad: Ofrecer información y accesos a los distintos servicios y registros oficiales de la GVA.

Objetivos.

L2.1 Acceso y consultas a registros oficiales y servicios de la GVA.

L2.2 Acceso a citas previas.

L2.3 Configuración de avisos de caducidad de carnés, pertenencia registros oficiales GVA, etc.

L2.4 Incluir en una cartera digital los certificados emitidos por los distintos organismos de la GVA.

Línea 03. Consolidación de expedientes en la carpeta ciudadana

Finalidad: Mejorar el conocimiento de los procedimientos que tiene la persona usuaria en su relación con la GVA.

Objetivos.

L3.1 Definir unas fases y trámites básicos que se puedan asociar a cualquier tipo de expediente para su consolidación en Carpeta Ciudadana.

L3.2 Fomentar la integración de los expedientes electrónicos en la aplicación de gestión de expedientes electrónicos único de la GVA para su consolidación en Carpeta Ciudadana, y poder visibilizar todos los documentos que se van aportando a la tramitación.

L3.3 Proponer un diseño diferenciado de presentación de la información de los expedientes en función del tipo de persona física, jurídica o intermediaria.

Línea 04. Creación de un espacio privado para la persona usuaria de la carpeta ciudadana

Finalidad: Disponer de un espacio privado en el que la persona usuaria pueda gestionar sus propios documentos, de manera que puedan ser utilizados en cualquier momento en su relación con la GVA.

Objetivos.

L4.1 Gestionar la creación de un espacio privado, para personas físicas y jurídicas, para almacenar documentación personal que pueda estar al servicio de la GVA cuando la persona usuaria desee aportarla.

L4.2 Analizar y gestionar la creación de un espacio privado específico para las necesidades de las empresas.

L4.3 Analizar y gestionar un espacio para almacenar los borradores de solicitudes realizados, con la finalidad de utilizarlos en otro momento.

Línea 05. Ofrecer información en la carpeta ciudadana en función del perfil de la persona usuaria

Finalidad: Mejorar el conocimiento de la persona usuaria sobre los procedimientos y servicios que ofrece la administración y que le pueden ser de utilidad en función de sus características.

Objetivos.

L5.1 Realizar un análisis funcional para realizar una propuesta de presentación de trámites y servicios basados en las situaciones vitales recogidas en la taxonomía de la GVA.

L5.2 Estudiar y proponer la presentación de información personal, certificados y carnés expedidos por la GVA en función del perfil.

L5.3 Realizar una prueba piloto con servicios generales para personas físicas.

Línea 06. Ofrecer servicios contemplados en la carpeta ciudadana del Estado o de otras AAPP

Finalidad: Unificar la información disponible en las administraciones públicas que sean de utilidad para la ciudadanía.

Objetivos.

L6.1 Promover la integración en la Carpeta Ciudadana de la GVA de los espacios de información de competencia estatal o de las entidades locales recogidos en sus carpetas o sedes electrónicas.

L6.2 Integrar un espacio para que la persona usuaria pueda conocer las consultas realizadas por las administraciones públicas sobre sus datos personales.

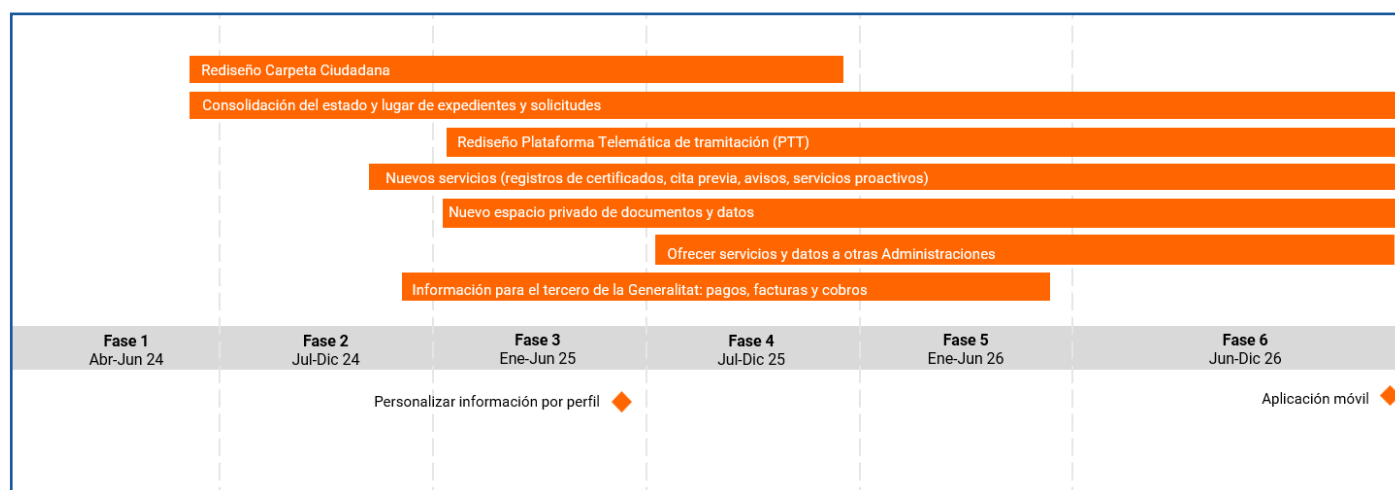
Línea 07. Ofrecer información sobre pagos realizados, facturas presentadas y cobros pendientes.

Finalidad: Facilitar la consulta de pagos, facturas y cobros, y reducir las cargas y costes de consultas a la administración.

Objetivos.

L7.1 Promover la creación de un servicio que permita consultar desde cualquier lugar y a cualquier hora, la situación de los pagos realizados, las facturas presentadas y los cobros pendientes en el ámbito de la GVA.

Planificación del Proyecto estratégico





5.2 Canal Empresa

Introducción

El proyecto Canal Empresa está diseñado para revolucionar la interacción empresarial con la administración. Para ello, centralizará y simplificará trámites para empresas mediante un portal unificado que empleará Inteligencia Artificial y lenguaje claro, ofreciendo una localización intuitiva de procedimientos y un piloto de tramitación guiada para la apertura de pequeñas y medianas empresas.

Se enfocará en crear un catálogo de procedimientos basado en necesidades empresariales y no en la estructura interna de la GVA, acompañado de una tramitación guiada. Incluirá un área privada diseñada específicamente para cubrir las necesidades de las empresas y sus representantes. Esta nueva sección incluirá un repositorio de documentos que evitará la necesidad de presentar la misma documentación en múltiples ocasiones, permitiendo a las personas usuarias seleccionarla y reutilizarla directamente durante sus trámites.

Además, esta área permitirá la visualización del estado y ubicación de todos los expedientes y solicitudes en proceso con la administración, además de otras funcionalidades propias de una Carpeta Ciudadana ya descritas anteriormente, mejorando significativamente la gestión y seguimiento de las interacciones empresariales con la GVA.

Líneas estratégicas y objetivos

El Canal Empresa tiene como objetivos principales incrementar la eficiencia y accesibilidad de los servicios administrativos para las empresas en la Comunitat Valenciana.

Las siguientes líneas de actuación estratégica reflejan un compromiso con la transformación digital y la mejora continua de los servicios administrativos, orientados a apoyar eficazmente a las empresas y contribuir al progreso económico de la Comunitat.

Se busca crear un entorno empresarial ágil y competitivo, minimizando las barreras burocráticas.



Línea 01. Unificación de portales GVA para centralizar la información empresarial.

Finalidad: Centralizar el acceso a los portales GVA relacionados con el ámbito empresarial en un único Canal Empresa.

Objetivos.

L1.1 Facilitar a las empresas el acceso a la información administrativa de la Comunitat Valenciana de forma más eficiente y sencilla.

L1.2 Reducir la dispersión de información y mejorar la experiencia de la persona usuaria al concentrar todos los servicios en un único punto de acceso.

Línea 02. Buscador avanzado de procedimientos.

Finalidad: Reducir los tiempos de tramitación y mejorar el acceso de las empresas a los trámites y procedimientos de la GVA.

Objetivos.

L2.1 Mejorar la accesibilidad de las empresas a los trámites y procedimientos de la GVA.

L2.2 Utilizar inteligencia artificial generativa para adaptar el buscador de procedimientos a las necesidades específicas de las empresas, etiquetándolos en base a una taxonomía completa y cercana a las empresas.

L2.3 Mejorar la eficiencia y la experiencia de la persona usuaria al proporcionar una herramienta de búsqueda intuitiva y personalizada.

Línea 03. Lenguaje claro en todas las interacciones, información y documentos proporcionados.

Finalidad: Asegurar una comunicación transparente y efectiva entre la administración y el tejido empresarial, mejorando la experiencia de la persona usuaria.

Objetivos:

L3.1 Mejorar la comunicación con las empresas mediante el uso de un lenguaje claro y sencillo.

L3.2 Utilizar técnicas de inteligencia artificial generativa para la aplicación de estándares de lenguaje claro sobre la información puesta a disposición de las empresas.

Línea 04. Tramitación guiada y unificada para simplificar la apertura de pequeñas y medianas empresas.

Finalidad: Lanzar proyectos piloto de tramitación guiada y unificada para simplificar la apertura de pequeñas y medianas empresas.

Objetivos:

L4.1 Simplificar y agilizar los procedimientos de apertura de empresas a través de un proceso de tramitación guiada y unificada.

L4.2 Reducir la burocracia y los tiempos de espera para las empresas, promoviendo un entorno empresarial más ágil y competitivo.

Línea 05. Extensión de la tramitación guiada y unificada.

Finalidad: Extender la tramitación guiada y unificada para incluir procedimientos de otras administraciones.

Objetivos:

L5.1 Establecer nexos de comunicación con las distintas administraciones públicas para facilitar la apertura y el emprendimiento de pequeñas y medianas empresas.

L5.2 Permitir la tramitación desde un único punto, independientemente de la administración prestadora del servicio.

L5.3 Simplificar los procedimientos administrativos para las empresas, reduciendo la complejidad y los tiempos de tramitación.

L5.4 Mejorar la eficiencia y la experiencia de la persona usuaria al proporcionar un acceso centralizado a todos los servicios administrativos.

Línea 06. Áreas privadas y repositorio de documentos en el portal.

Finalidad: Diseñar áreas privadas en el portal, tanto para personas empresarias como para sus representantes, que mejoren la experiencia de la persona usuaria y proporcionen herramientas útiles, como un repositorio de documentos.

Objetivos:

L6.1 Proporcionar un espacio seguro a las empresas para almacenar documentos útiles relacionadas con la gestión administrativa.

L6.2 Mejorar la experiencia de la persona usuaria al ofrecer áreas privadas personalizadas tanto para empresarios/as como para sus representantes.

L6.3 Facilitar la comunicación y la colaboración entre las empresas y la administración, garantizando la seguridad y la confidencialidad de los documentos.

Línea 07. Sistemas de identificación y firma.

Finalidad: Puesta en marcha de sistemas de identificación y firma a través de certificados obtenidos de forma remota, así como identificación basada en registro previo.

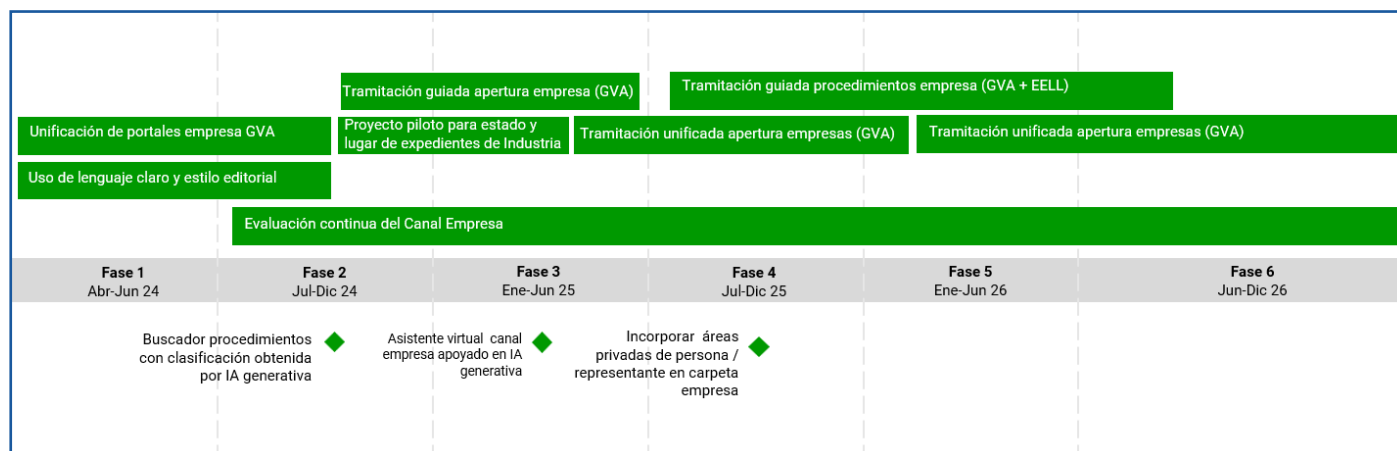
Objetivos:

L7.1 Facilitar la obtención de certificados electrónicos para la identificación y firma personal de forma remota.

L7.2 Utilizar sistemas de videoconferencia para garantizar la seguridad y la protección de los datos personales durante el proceso de obtención de certificados.

L7.3 Establecer sistemas de identificación basada en registro previo para procedimientos con un nivel de seguridad bajo, de acuerdo con el Esquema Nacional de Seguridad.

Planificación del Proyecto estratégico

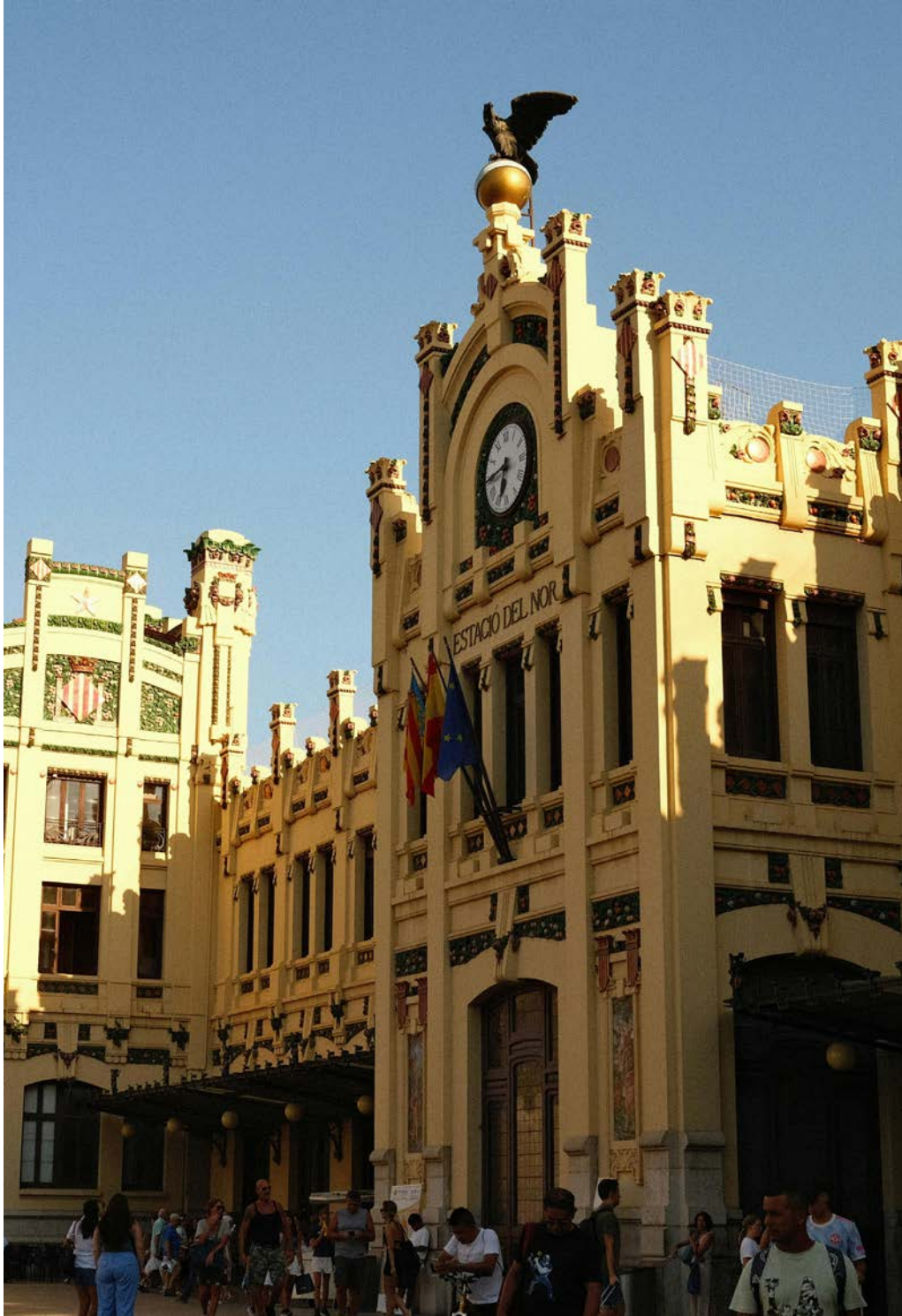


5.3 Gestor de expedientes administrativos único

Introducción

El presente proyecto estratégico aborda el uso unificado de una herramienta de gestión electrónica de expedientes administrativos, y se presenta como una solución integral para mejorar la productividad y la transparencia en la administración pública.

La mejora de la calidad de los procesos, ahorro de tiempo y recursos, transparencia y seguridad de la información y la posibilidad de consolidar el estado de tramitación de todo procedimiento administrativo en la Carpeta Ciudadana o zona privada de empresa hacen del gestor único de expedientes electrónicos una herramienta indispensable para modernizar y avanzar en la GVA.



Líneas estratégicas y objetivos

Línea 01. Establecimiento de circuitos de tramitación de expedientes administrativos sobre el sistema gestor de expedientes electrónicos único.

Finalidad: Enmarcada en el proyecto de establecimiento de un Gestor de expedientes único en la GVA, esta línea de actuación asegurará que los circuitos de tramitación establecidos en el sistema se alinean eficazmente con el ciclo de vida de los expedientes administrativos que se integrarán en el mismo.

Objetivos.

L1.1 Realizar un análisis detallado de los procesos administrativos actuales para identificar los diferentes tipos de expedientes y los pasos necesarios para su tramitación. Documentar los flujos de trabajo e identificar las dependencias y relaciones entre los diferentes procesos.

En el marco del presente plan Simplifica 2024-2026, este análisis estará estrechamente alineado con el proyecto estratégico de Simplificación Procedimental, ya que el diseño de los circuitos de tramitación sobre el Gestor de expedientes único se realizará teniendo en cuenta las medidas de simplificación administrativa aplicadas a los diferentes procedimientos administrativos, fruto del resultado de dicho proyecto estratégico.

L1.2 Con base en el análisis realizado, diseñar y configurar los circuitos de tramitación dentro del sistema de gestión de expedientes. Esto incluirá definir las etapas de tramitación, los roles y responsabilidades de las personas usuarias en cada etapa, y las reglas de negocio que guiarán el flujo de los expedientes a lo largo del procedimiento.

L1.3 Llevar a cabo pruebas exhaustivas para validar que los circuitos de tramitación funcionen correctamente y se ajusten adecuadamente a los procesos administrativos existentes. Realizar pruebas de extremo a extremo para asegurar la integridad y eficiencia del flujo de trabajo.

L1.4 Proporcionar capacitación específica al personal interno de la GVA involucrado en la tramitación de expedientes para que puedan entender y utilizar eficazmente los circuitos de tramitación establecidos en el sistema. Esto incluirá formar en cómo iniciar, seguir y completar el proceso de tramitación de expedientes dentro del sistema, así como formar sobre el uso general de la plataforma.

Línea 02. Migración de procedimientos administrativos al gestor de expedientes común de la GVA.

Finalidad: En el ámbito de la presente línea de actuación se planificará y ejecutará un proceso de migración gradual y basado en la priorización de los procedimientos administrativos existentes en la GVA; metódico y bien coordinado.

Se asegurará el encaje de los trámites y el flujo de trabajo de cada expediente administrativo mediante pruebas minuciosas para garantizar que el ciclo de vida de los procedimientos y los datos propios de sus expedientes tengan una correspondencia correcta en el nuevo gestor de expedientes administrativos único.

Objetivos.

L2.1 Llevar a cabo un análisis de los procedimientos actuales susceptibles de migración, identificando los diferentes tipos de expedientes, sus características, trámites y los flujos de trabajo asociados, valorando su adecuación en uno de los circuitos de tramitación establecidos en la línea de actuación 1 del presente proyecto estratégico del plan.

L2.2 Determinar los requisitos de información específicos de los expedientes asociados a cada procedimiento, incluyendo la estructura de datos necesaria, los metadatos relevantes y cualquier transformación o adecuación de datos requerida resultado de la migración al nuevo sistema de gestor de expedientes.

Línea 03. Seguimiento del proyecto y evolución de la plataforma.

Finalidad: Establecer un programa de evaluación continua del sistema para recopilar la retroalimentación de las personas usuarias y detectar áreas de mejora.

Objetivos.

L3.1 Realizar análisis periódicos de rendimiento, seguridad y usabilidad del sistema de gestión de expedientes administrativos único, para identificar posibles puntos de mejora.

Este análisis recogerá información del sistema de gestión de incidencias establecido para ello, que registrará y priorizará los problemas identificados.

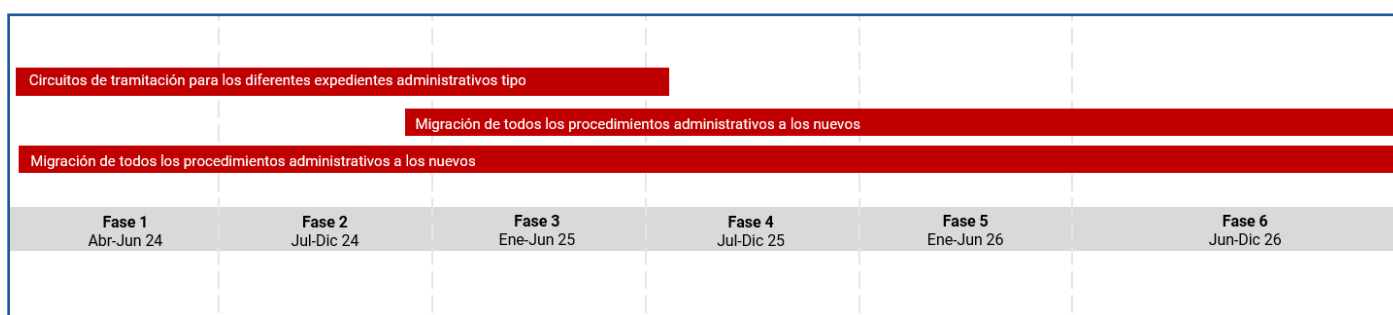
L3.2 Fruto de dicho análisis, desarrollar un proceso de evaluación y priorización de mejoras en función de su impacto y urgencia, considerando las necesidades de las personas usuarias y los objetivos de la GVA.

L3.3 Mantener un proceso iterativo de diseño y desarrollo de nuevos circuitos de tramitación para adaptarse a cambios normativos, procedimentales o tecnológicos.

Se facilitará la participación de los centros gestores de los diferentes procedimientos y de las partes interesadas en el diseño de nuevos circuitos, asegurando su alineación con las necesidades y prioridades de la administración de la GVA, y se realizarán pruebas pormenorizadas de las nuevas funcionalidades antes de su puesta en producción, garantizando su integridad y adecuación a los requisitos establecidos para las mismas.

L3.4 En cuanto a la formación sobre el uso del sistema, ofrecer programas de capacitación continua para el personal encargado de administrar y utilizar el sistema, asegurando su actualización en cuanto a nuevas funcionalidades y mejores prácticas de uso.

Planificación del Proyecto estratégico





5.4 Simplificación procedimental

Introducción

En este proyecto estratégico del plan se abordará la mejora de la calidad, así como la agilización de los trámites y pasos involucrados en los procedimientos, reduciendo su complejidad y mejorando su eficiencia usando un lenguaje más claro y sencillo y una tramitación más fácil y rápida.

La aplicación de la simplificación en procesos y procedimientos implicará un ahorro de costes económicos y reducción de cargas administrativas que redundarán en la mejora de los servicios públicos a través del equilibrio adecuado entre costes y beneficios de los servicios prestados.

Líneas estratégicas y objetivos

Para la simplificación de procesos y procedimientos definimos en este plan las siguientes líneas estratégicas y objetivos.

Línea 01. Incorporación de tecnologías emergentes y simplificación de procesos.

Finalidad: Hacer uso de las nuevas tecnologías y su aplicación en la simplificación de procesos administrativos.

Objetivos

L1.1 Promover la utilización de la automatización mediante el uso de plataformas de robotización para la realización de tareas administrativas que no aporten valor en trámites y procedimientos masivos.

L1.2 Promover la utilización de la inteligencia artificial (IA) en aquellos procesos que puedan aprovecharse de la automatización de tareas repetitivas, reduciendo así errores y tiempos de procesamiento, aumentando la eficiencia y precisión, y mejorando la experiencia de la persona usuaria.

Línea 02. Mejora de la información y el lenguaje en procedimientos, trámites, servicios, portales, etc.

Finalidad: Hacer llegar a la ciudadanía de forma más clara, eficaz y normalizada el mensaje de la actuación de la administración.

Objetivos

L2.1 Identificar las fuentes que proporcionan información a la ciudadanía en general.

L2.2 Revisar todos los procedimientos y trámites instalados en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC) para mejorar el lenguaje.

L2.3 Elaborar una taxonomía para toda la información que se publique en la GVA.

L2.4 Asignar a la taxonomía elaborada en trámites y procedimientos para mejorar su identificación y clasificación, agilizando así la búsqueda.

L2.5 Asociar a los portales y sus distintas secciones con la taxonomía de la GVA.

L2.6 Incluir la asignación de la serie documental desde el momento de nacimiento del procedimiento, que se continuará en todos los expedientes y documentos electrónicos asociados al mismo.

Línea 03. Reducir los procedimientos y trámites de la GVA

Finalidad: Reducir las cargas administrativas y económicas tanto a la ciudadanía como a la propia administración mediante la reingeniería de procesos, la unificación de trámites y en su caso, la eliminación de trámites y procedimientos que no aporten valor a la organización.

Objetivos

L3.1. Identificar todos los procedimientos y trámites asignados a los distintos departamentos.

L3.2 Hacer una propuesta de reducción, eliminación o de reingeniería de trámites y procedimientos a cada departamento, para favorecer su estudio y viabilidad.

L3.3 Optimizar la eficiencia en procesos clave, identificando tareas innecesarias, cuellos de botella, con la ayuda de la minería de procesos y la minería de datos.

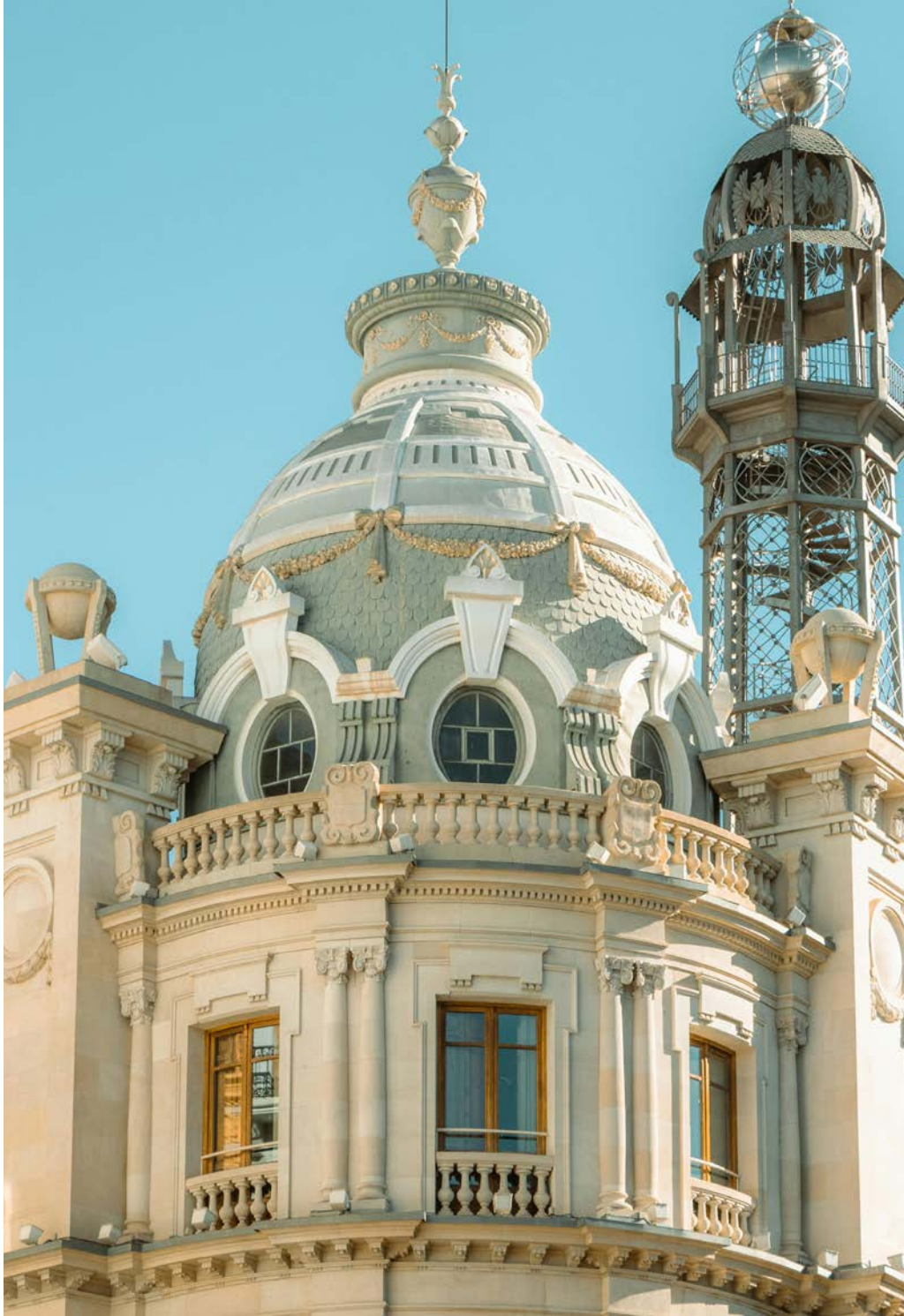
L3.4 Poner en marcha sistemas de gestión de procesos para supervisar y mejorar los flujos de la información y de trabajo.

L3.5 Establecer prácticas para mejorar el diseño de proceso en su origen, así como la introducción de todas las herramientas a disposición de la organización que permitan una gestión más rápida y ágil, tanto para la ciudadanía como para las personas empleadas públicas.

L3.6 Eliminar todos los procedimientos de solicitud general de cada una de los departamentos y organismos públicos, a través de la creación de un único trámite de solicitud general común para toda la GVA.

L3.7 Gestionar las fichas de simplificación recibidas del Ministerio de Política Territorial, estudiar su viabilidad con el departamento competente y las propuestas de implantación, en su caso.

L3.8 Promover y mejorar la utilización de las plataformas de interoperabilidad que permitan la obtención de datos y documentos intermediados de las personas interesadas, sin necesidad de la aportación por parte de estas.



Línea 04. Mejorar la aplicación de la tecnología en los procedimientos.

Finalidad: Acelerar los tiempos de respuesta y mejorar la gestión del personal empleado público, a través de la puesta a disposición de formas de tramitación más ágiles, la mejora de la interoperabilidad y la incorporación de herramientas tecnológicas como la automatización, la robotización de procedimientos y la introducción de la inteligencia artificial.

Objetivos

L4.1 Fomentar la utilización de las actuaciones administrativas automatizadas, sobre todo en los registros oficiales de la GVA para permitir descargarse un certificado de una forma ágil y rápida.

L4.2 Implantar sistemas de identificación y firma a través de certificados obtenidos de forma remota, a través de sistemas de videoconferencia, garantizando la seguridad y la protección de los datos personales.

L4.3 Establecer mecanismos de identificación basados en registro previo, para aquellos procedimientos con un nivel de seguridad bajo de acuerdo con el Esquema Nacional de Seguridad.

Línea 05. Recoger información para la toma de decisiones.

Finalidad: Establecer un marco sólido y estructurado para mejorar la toma de decisiones con información objetiva y en tiempo real recogida del gestor de expedientes electrónicos.

Objetivos

L5.1 Diseñar y poner en funcionamiento un cuadro de mandos en el gestor de expedientes electrónicos común de la GVA.

L5.2 Formar a personas usuarias por perfiles para extraer información diferenciada.

L5.3 Estudiar la posible utilización del cuadro de mandos implantado sobre el gestor de expedientes electrónico común de la GVA, en otros casos de uso.

Línea 06. Optimización de la estructura organizativa y actualización normativa.

Finalidad: Facilitar la adaptación de la organización a los cambios, tanto estructurales como normativos, o coyunturales provocados por la propia dinámica y cambio de la sociedad en la que vivimos, a través de la gestión de conocimiento.

Objetivos

L6.1 Establecer un protocolo único de actuación para mejorar los cambios estructurales, sobre todo en las aplicaciones que soportan la estructura de la GVA y que son fuente de otras aplicaciones y portales.

L6.2 Establecer un protocolo para la creación de procedimientos y trámites, de manera que se estandaricen las fases necesarias para su puesta en marcha y acceso a las personas interesadas con todas las garantías.

L6.3 Establecer y desarrollar un programa de liderazgo para mandos intermedios que incluya capacitación en habilidades de gestión, Lean Management y competencias digitales para identificar y cultivar líderes en la organización.

L6.4 Poner en marcha un programa de mentoría de personas funcionarias experimentadas para formar, poder guiar y capacitar al resto de personas empleadas públicas de la GVA.

L6.5 Promover y facilitar el desarrollo de una plataforma donde se recoja la descripción de cada procedimiento, manual de gestión, aplicaciones informáticas que se utilizan, indicadores asociados al procedimiento, servicios de interoperabilidad consumidos, y relacionar todo ello con el mapa de procesos del departamento.

Planificación del Proyecto estratégico

Fase 1 Abr-Jun 24		Fase 2 Jul-Dic 24		Fase 3 Ene-Jun 25		Fase 4 Jul-Dic 25		Fase 5 Ene-Jun 26		Fase 6 Jun-Dic 26	
Contrato Mayor Simplificado para la Simplificación de Procedimientos						Simplificación de Procedimientos a través de la Oficina de Simplificación					
Simplificación de Ayudas al Alquiler 2024		◆		◆		Licitación de la Oficina de Simplificación					

5.5 Nuevos portales web GVA

Introducción

El proyecto de desarrollo de nuevos portales web de la GVA aborda de forma holística el rediseño y reestructuración del portal web de la GVA, así como de los portales web de los diferentes departamentos y portales asociados. Esto va a suponer una mejora de la experiencia de la persona usuaria, acercando así a la ciudadanía y a la empresa a su administración.



Líneas estratégicas y objetivos

Línea 01. Diseño gráfico de los nuevos Portales GVA y prototipado de arquitectura de información.

Finalidad: La creación de una interfaz visualmente atractiva y funcional que refleje la identidad de la GVA.

Objetivos

L1.1 Elaborar mapas de sitio, diagramas de flujo y estructura que servirán como guía para la línea estratégica de desarrollo tecnológico posterior, asegurando una sólida base para la implementación del proyecto.

L1.2 Priorizar la accesibilidad como principio fundamental del rediseño de los nuevos portales web de la GVA, garantizando que toda la ciudadanía, especialmente las personas con algún grado de discapacidad puedan acceder y utilizar la plataforma de manera efectiva. Se pondrán en marcha estándares de accesibilidad web (WCAG) y se realizarán pruebas periódicas de accesibilidad para asegurar el cumplimiento de las normativas vigentes en este ámbito.

L1.3 Llevar a cabo un estudio exhaustivo de la usabilidad de los portales web, identificando áreas de mejora en la navegación, la estructura de la información y la disposición de los elementos en la interfaz. Con base en estos hallazgos, se diseñará una nueva arquitectura de la información que facilite la búsqueda y el acceso a los contenidos y trámites relevantes de manera intuitiva y eficiente, así como una navegación líquida entre portales institucionales.

L1.4 Realizar un rediseño de los portales web para garantizar una experiencia de usuario/a óptima en dispositivos móviles y tabletas. Esto incluirá la adaptación de la interfaz y el contenido para diferentes tamaños y resoluciones de pantalla, así como la mejora del rendimiento para una carga rápida en conexiones móviles.

Línea 02. Desarrollo tecnológico del nuevo portal de la Generalitat Valenciana y portales departamentales.

Finalidad: La construcción de los portales, considerando aspectos como la seguridad, el rendimiento y la accesibilidad.

Objetivos

L2.1 Llevar a cabo la programación tecnológica de la plataforma, así como la integración de bases de datos y servicios externos, como el catálogo de procedimientos administrativos de la GVA.

L2.2 Prestar especial atención a la optimización de los nuevos portales para diversos dispositivos y navegadores, garantizando una experiencia consistente y de calidad para todas las personas usuarias. La fase de desarrollo tecnológico será crucial para la materialización de la visión de los portales y su correcto funcionamiento en el entorno digital actual.

L2.3 Optimizar el proceso de indexación de contenidos para mejorar la visibilidad y la accesibilidad de la información en los motores de búsqueda. Se revisará la estructura de los contenidos para asegurar una indexación eficiente y una clasificación adecuada en los resultados de búsqueda.

L2.4 Aprovechar las capacidades de técnicas de inteligencia artificial generativa aplicadas a la clasificación y etiquetado de los procedimientos administrativos publicados en el portal de la GVA, de cara a facilitar a la ciudadanía la búsqueda

L2.5 Aplicar herramientas de participación ciudadana, como formularios de contacto, chat en línea o atención en lengua de signos, que permita a la ciudadanía expresar sus opiniones y necesidades de manera directa y transparente.

L2.6 En su caso, actualizar las tecnologías subyacentes de los nuevos portales web, incluyendo el sistema de gestión de contenidos, las bibliotecas y estructuras de desarrollo de software utilizados, y cualquier otro componente obsoleto. Esto garantizará la seguridad, estabilidad y escalabilidad del sitio web a largo plazo.

L2.7 Para garantizar el correcto funcionamiento del portal, se implantarán las medidas de seguridad informática necesarias para proteger los nuevos portales web contra amenazas. Además, se revisarán las políticas de privacidad y protección de datos para garantizar el cumplimiento de las regulaciones vigentes, como el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR).



Línea 03. Creación de contenidos.

Finalidad: Desarrollar información relevante, precisa y actualizada que satisfaga las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

Objetivos.

L3.1 Llevar a cabo una cuidadosa planificación editorial, identificando temas prioritarios y estableciendo un calendario de publicación y actualización de contenidos coherente. Además, se prestará especial atención a la accesibilidad y la usabilidad de los contenidos, asegurando que sean fácilmente comprensibles y navegables para todas las personas usuarias, independientemente de sus habilidades o dispositivos utilizados. La fase de creación de contenidos será fundamental para transmitir nuestra identidad y valores de manera efectiva a través de los nuevos portales.

L3.2 Promover el uso de un lenguaje claro y accesible en todos los contenidos de los nuevos portales web de la GVA, de acuerdo con la norma UNE-ISO 24495-1:2024, garantizando que la información sea comprensible para toda la ciudadanía, independientemente de su nivel de educación o habilidades lingüísticas. Se revisarán y simplificarán los textos institucionales, evitando el uso de tecnicismos y términos ambiguos.

Todo ello con el apoyo de herramientas tecnológicas como la IA generativa.

Línea 04. Evaluación continua de nuevos portales, desarrollos evolutivos.

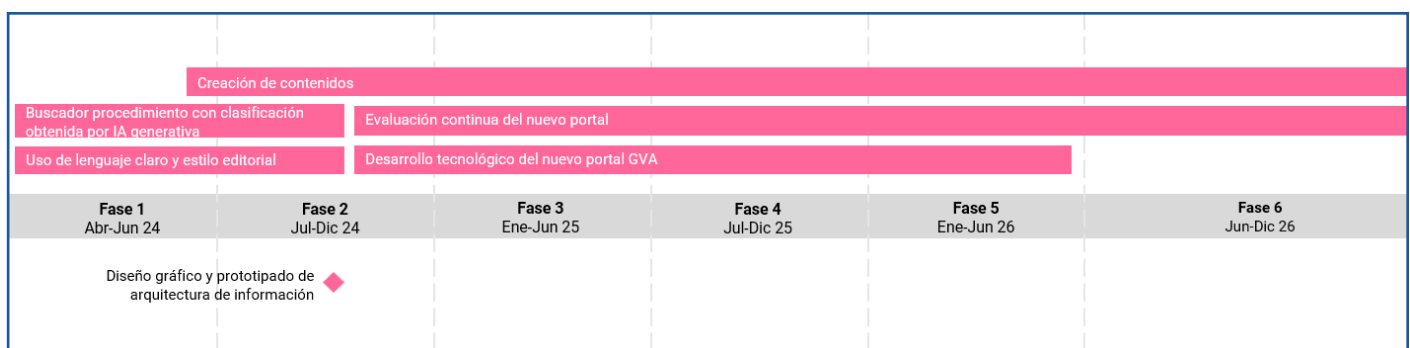
Finalidad: Se pondrán en marcha mecanismos de análisis de datos y re-actualización de usuarios/as para monitorear el rendimiento de cada portal y detectar áreas de mejora. Se llevarán a cabo pruebas de usabilidad y de rendimiento para identificar posibles fallos o deficiencias en la experiencia de la persona usuaria.

Objetivos.

L4.1 Establecer sistemas de monitorización y análisis de datos para recopilar información sobre el rendimiento del portal web, el comportamiento de las personas usuarias y el uso de los servicios ofrecidos.

L4.2 Utilizar los datos resultantes del establecimiento de los sistemas indicados en el objetivo L4.1 para evaluar la efectividad de las mejoras implantadas y guiar futuras decisiones en materia de estructuración del contenido, usabilidad y diseño del nuevo portal, que estará en continua evolución.

Planificación del Proyecto estratégico



5.6 Gobierno del dato

Introducción

El proyecto de Gobierno del Dato de la GVA representa una estrategia fundamental dentro del esfuerzo por modernizar la gestión pública a través de una administración más eficiente y segura de los datos. Este proyecto tiene como objetivo establecer un modelo organizativo que determinará los criterios y elementos esenciales para el manejo adecuado de los datos en la administración de la GVA. La iniciativa se centra en la creación de un entorno de datos que no solo sea transparente y accesible para otros órganos o administraciones públicas, sino que también garantice la protección de datos desde su diseño.

Los principios de actuación del Gobierno del Dato incluyen la transparencia, protección de datos, corresponsabilidad en el manejo desde la captura hasta el archivo, coordinación entre órganos, estandarización semántica y sintáctica, y la calidad del dato por medio de bases de datos únicas y fiables. Estos principios buscan promover una gestión pública que sea más cercana a la ciudadanía, automatizada y segura, mejoran-

do así el impacto y la eficiencia de los servicios públicos.

Además, el proyecto incluirá un acceso fácil para la ciudadanía y empresas a través del punto de acceso general de la GVA, donde se podrán consultar datos y documentos. A medida que el proyecto avance, se pondrán a disposición en la Carpeta Ciudadana los datos de los diferentes dominios que se vayan virtualizando en la plataforma de gobierno. Esta plataforma no solo agrupará los datos por áreas o tipos, sino que también habilitará servicios de intermediación que permitirán un acceso fácil y seguro al repositorio de documentos de la ciudadanía.

En definitiva, este proyecto busca transformar la forma en que se manejan y se hacen accesibles los datos en la GVA, estableciendo un marco de trabajo que contribuya al progreso económico y social, a través de una gestión más transparente, eficiente y adaptada a las necesidades de la sociedad.

Líneas estratégicas y objetivos

Línea 01. Modelo de Gobierno del Dato.

Finalidad: El modelo de Gobierno del Dato establece el marco político y organizativo para asegurar una gestión efectiva de los datos en la administración de la GVA, garantizando su calidad, seguridad e integridad.

Objetivos.

L1.1 Desarrollar un marco de políticas, roles y responsabilidades para la gestión efectiva del dato en la administración de la GVA.

L1.2 Implementar un sistema de gobernanza que garantice la calidad, integridad y seguridad de los datos.

Línea 02. Plataforma de Gobierno del Dato.

Finalidad: Proporcionar la infraestructura tecnológica necesaria para gestionar, almacenar y analizar los datos de manera centralizada, asegurando su accesibilidad e interoperabilidad.

Objetivos.

L2.1 Implantar una infraestructura tecnológica centralizada para la gestión, almacenamiento y análisis de datos.

L2.2 Establecer mecanismos para el acceso seguro y la interoperabilidad entre diferentes sistemas y fuentes de datos.

Línea 03. Definición de dominios de datos.

Finalidad: La identificación y clasificación de conjuntos de datos según su naturaleza y relevancia para la administración de la GVA, facilitando su gestión y utilización eficiente.

Objetivos.

L3.1 Identificar y clasificar los diferentes conjuntos de datos en función de su naturaleza y relevancia para la administración.

L3.2 Establecer políticas y procedimientos para la gestión específica de cada dominio de datos.

Línea 04. Intercambio de datos de valor.

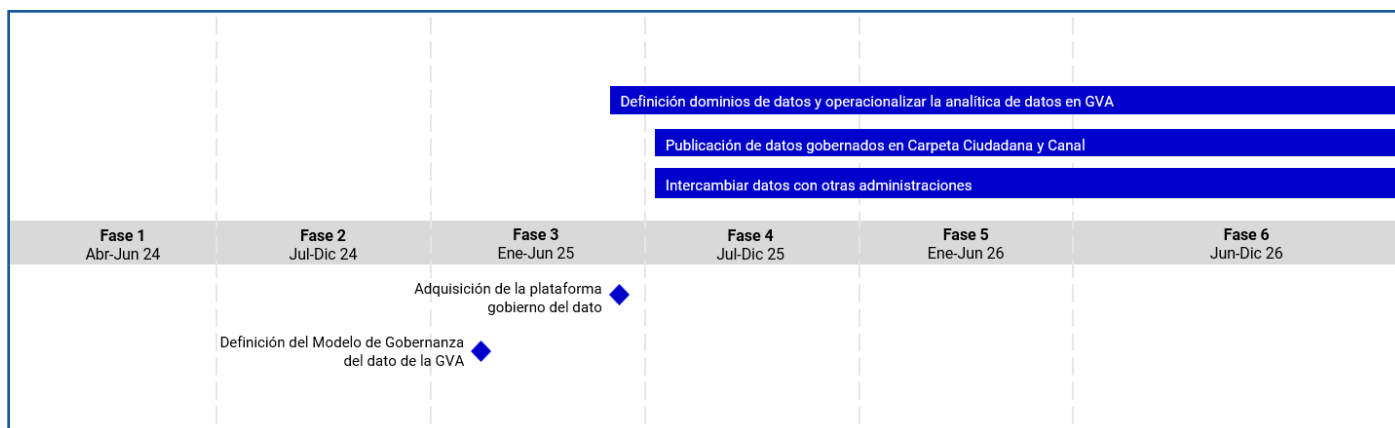
Finalidad: El intercambio de datos de valor fomenta la colaboración en la administración de la GVA, así como con otras administraciones públicas (estatales y europeas) de cara a generar valor añadido a partir de la información compartida, asegurando al mismo tiempo la seguridad y privacidad de los datos.

Objetivos.

L4.1 Promover la colaboración y el intercambio de datos en la GVA, y entre administraciones públicas.

L4.2 Establecer mecanismos de seguridad y privacidad para garantizar la protección de los datos sensibles.

Planificación del Proyecto estratégico





5.7 Formación

Introducción

La conexión entre las competencias digitales y la simplificación administrativa es crucial en la búsqueda de una administración pública eficiente y orientada a la ciudadanía. La capacitación en competencias digitales permite a las personas empleadas públicas aprovechar al máximo las herramientas tecnológicas disponibles para simplificar los procedimientos administrativos.

El dominio de las herramientas digitales facilita la tramitación y permite obtener información de calidad para hacer más eficiente la gestión. Además, la habilidad para utilizar plataformas digitales y sistemas integrados permite una comunicación más fluida entre los distintos órganos y administraciones, lo que posibilita la coordinación y la eventual reducción de plazos en la tramitación.



Líneas estratégicas y objetivos

Línea 01. Formación general a las personas empleadas públicas en materia de simplificación administrativa y competencias digitales.

Finalidad: Disponer de personal que conozca los criterios de simplificación y los aplique en el ámbito de sus tareas, de manera que pueda identificar aquellos aspectos que contravienen la simplificación o bien pueda modificarlos o ponerlos en conocimiento de la persona, órgano o unidad que pueda actuar al respecto. Asimismo, es importante impartir mayor y mejor formación en competencias digitales, especialmente aquellas que constituyen herramientas necesarias para la administración electrónica.

Objetivos.

L1.1 Difundir el curso auto formativo de simplificación administrativa a través del Instituto Valenciano de Administración Pública (IVAP).

L1.2 Elaborar píldoras formativas disponibles en la intranet.

L1.3 Realizar matinales anuales a través del IVAP, un mínimo de dos al año.

L1.4 Poner a disposición del personal infografías con material de simplificación administrativa y competencias digitales.

Línea 02. Formación dirigida a los responsables de unidades administrativas (servicios/subdirecciones).

Finalidad: Disponer de responsables con conocimiento en materia de simplificación administrativa avanzada y competencias digitales, con la finalidad de gestionar de forma eficaz las tareas y los puestos de trabajo asignados a su unidad.

Objetivos.

L2.1. Iniciar una formación obligatoria para las personas responsables de unidades, en materia de simplificación administrativa, administración electrónica y aspectos relacionados con los procesos administrativos: Sistemas de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC), Plataforma Autonómica de Interoperabilidad (PAI), gestión documental, indicadores, cuadros de mando, protección de datos, transparencia, etc.

Línea 03. Formación avanzada en la mejora de procesos.

Finalidad: Disponer de equipos que constituyan el germen de una cultura del cambio en la mejora de procesos.

Objetivos.

L3.1. Desarrollar actuaciones de formación con metodologías en la mejora de procesos (por ejemplo, LEAN) a unidades previamente seleccionadas.

Línea 04. Detección de nuevas necesidades formativas a través de analítica de datos y de la Oficina de Simplificación Administrativa y Gobierno del Dato.

Finalidad: Detectar las nuevas necesidades formativas que hay que atender para la agilización de la actividad administrativa y la mejor prestación del servicio público.

Objetivos.

L4.1. Detectar por parte de la Oficina de Simplificación Administrativa y Gobierno del Dato las necesidades de formación de las personas empleadas públicas en función de las peticiones y la analítica de los indicadores de eficiencia de los procesos y centros de trabajo.

L4.2 Introdurir por parte de la Oficina de Simplificación Administrativa Y Gobierno del Dato la formación de nuevas metodologías y tecnologías para la mejora de procesos seleccionando centros de trabajo y perfiles aptos para ello.

Planificación del Proyecto estratégico

Realización de matinal 1	Realización de matinales 2 y 3	Realización de matinal 4	Realización de matinal 5	Realización de matinal 6	Realización de matinal 7
Identificación de necesidades de formación según indicadores o solicitudes					
Fase 1 Abr-Jun 24	Fase 2 Jul-Dic 24	Fase 3 Ene-Jun 25	Fase 4 Jul-Dic 25	Fase 5 Ene-Jun 26	Fase 6 Jun-Dic 26
Difusión del curso básico de simplificación administrativa	Elaboración de infografías de procesos y normativa Elaboración de píldora formativa procesos y normativa	Formación obligatoria y específica para responsables	Formación específica en metodología de procesos	Formación avanzada en nuevas metodologías y tecnologías	



5.8 Simplificación normativa

Introducción

La simplificación normativa constituye una de las tres vertientes de la simplificación, junto con la procedimental y la organizativa. La particularidad de la simplificación normativa es que tiene una gran afección sobre las otras dos. La simplificación normativa tiene por objeto la revisión, actualización, simplificación y, en su caso, consolidación de las disposiciones autonómicas vigentes, mediante la simplificación y reducción del número de normas, la adaptación de las normas a los principios de buena regulación y la consolidación de la normativa vigente.

En el ordenamiento jurídico administrativo, la proliferación de normas es mucho más acusada que en otros ámbitos. Esto conlleva una serie de disfunciones, la dispersión normativa, que compromete el principio de seguridad jurídica, así como una calidad regulatoria deficiente, tanto en lo relativo a la claridad del lenguaje, como en la aplicación de los principios de buena regulación establecidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas: principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia.

Líneas estratégicas y objetivos

Línea 01. Aprobar una regulación con rango de ley que sienta los principios y las obligaciones generales de simplificación para la administración de la Generalitat, su sector público instrumental y las entidades de la Administración local de la Comunitat Valenciana, así como los derechos de la ciudadanía y empresas en materia de simplificación exigibles frente a la administración.

Finalidad: Establecer una regulación que recoja la estrategia global de cambio y de transformación de la cultura organizativa del sector público valenciano, asentando los principios organizativos y de funcionamiento desde la perspectiva de la simplificación administrativa.

Objetivos

L1.1. Establecer la gobernanza de la simplificación administrativa.

L1.2 Crear la Oficina de Simplificación Administrativa y Gobierno del Dato, encargada del análisis de los procedimientos administrativos y servicios de la administración de la GVA y su sector público instrumental para eliminar las cargas administrativas y optimizar sus procedimientos, y para iniciar y desarrollar una estrategia basada en el dato único.

L1.3 Aprobación de normas con criterios de simplificación desde el origen, a través del análisis de simplificación administrativa de la propuesta normativa.

L1.4 Revisar anualmente el ordenamiento jurídico (este objetivo constituye una línea estratégica independiente dentro del proyecto estratégico de simplificación administrativa).

L1.5 Fomentar y regular el régimen de mínima intervención administrativa: declaración responsable y comunicación previa. Adopción del régimen de control e inspección.

L1.6 Introducir el régimen de declaración responsable visada mediante el cual las personas interesadas podrán obtener un certificado emitido por la entidad colaboradora de certificación acreditativa de la verificación de

la documentación que deba presentar ante los órganos o entidades públicas, lo que permitirá agilizar la tramitación administrativa.

L1.7 Establecer el régimen general del sentido del silencio y de los plazos para resolver y notificar.

L1.8 Reforzar la obligación de interoperabilidad para garantizar el derecho de la ciudadanía a no aportar documentación que ya obra en poder de la administración.

L1.9 Crear el Registro electrónico de documentación ciudadana, que contendrá los datos identificativos y de contacto de las personas usuarias de la administración de la GVA y de su sector público instrumental y que constituirá la base de datos con información de la ciudadanía, común para todos los servicios y procedimientos administrativos.

L1.10 Regular el régimen de las entidades habilitadas para la realización de determinadas transacciones electrónicas en representación de las personas interesadas.

L1.11 Incorporar las nuevas tecnologías que servirán de soporte digital para implantar simplificación administrativa en la GVA: robotización, uso de inteligencia artificial y aplicaciones móviles que permitirán identificar y firmar sin necesidad de certificados digitales.

L1.12 Integrar a la administración local en los servicios ofrecidos a la ciudadanía e involucrarles en la transformación administrativa en pro de la simplificación administrativa. Asimismo, los entes de la administración local deberán aprobar normativas en materia simplificación administrativa y designar una persona representante entre su personal con conocimientos tecnológicos y de simplificación administrativa para relacionarse con la Generalitat.

L1.13 Regular un régimen sancionador para hacer efectivo el régimen de la declaración responsable y comunicación previa y las actuaciones de las entidades colaboradoras de certificación y las entidades habilitadas.

Línea 02. Regulación reglamentaria en desarrollo de la regulación con rango de ley que sienta los principios y las obligaciones generales de simplificación.

Finalidad: Tener normas reglamentarias más pormenorizadas que permitan tener una regulación completa en cuanto a simplificación administrativa.

Objetivos

L2.1 Aprobar un decreto por el que se regule conjuntamente la política de administración electrónica y simplificación administrativa de la administración de la GVA y su sector público instrumental.

L2.2 Aprobar un decreto por el que se establezcan los requisitos y el procedimiento de acreditación de las entidades colaboradoras y de las entidades habilitadas y se creará el Registro General de Entidades Colaboradoras de Certificación y el Registro de Entidades Habilitadas.

Línea 03. Revisión periódica del ordenamiento jurídico de la Generalitat para su adecuación a los criterios de buena regulación y simplificación administrativa.

Finalidad: Contribuir a crear un entorno de seguridad jurídica que facilite el ejercicio de derechos de la ciudadanía, así como las inversiones productivas y el desarrollo de proyectos empresariales solventes y sostenibles.

Objetivos

L3.1. Aprobar anualmente una norma con rango de ley que incorpore aquellas modificaciones del ordenamiento jurídico (leyes, decretos y órdenes) para adaptar las normas a los criterios de simplificación.

L3.2. Aprobar decretos legislativos, en su modalidad de textos refundidos, con la finalidad de recoger en una sola todas aquellas disposiciones que se encuentren dispersas.

Línea 04. Aprobación de nuevas normas conformes con los principios de buena regulación y los criterios de simplificación administrativa.

Finalidad: Producir normas claras y reguladoras de procedimientos ágiles que eviten cargas administrativas innecesarias a las personas interesadas.

Objetivos

L4.1. Realizar un análisis y reflexión previo a la tramitación de la norma través de la que se incluirá en la Memoria del análisis de impacto normativo.

L4.2. Aprobar una Guía metodológica para la elaboración de la Memoria del análisis de impacto normativo.

L4.3. Valorar los proyectos de disposiciones de carácter general en relación con su adecuación a los criterios de simplificación, por parte del órgano competente en materia de simplificación administrativa.

Línea 05. Agilizar el procedimiento de tramitación de disposiciones de carácter general y de órdenes de bases de ayudas.









Finalidad: Aprobar normas reguladoras con mayor agilidad de manera que se pueda dar respuesta rápida a las demandas de la sociedad.

Objetivos

L5.1. Suprimir aquellos informes de impacto en determinados ámbitos que se han demostrado ineficaces para la garantía de los derechos y libertades de las personas.

L5.2. Reducir plazos y de trámites que no suponen ningún beneficio adicional y por el contrario retrasan injustificadamente la tramitación de las normas.

Planificación del Proyecto estratégico

Fase 1 Abr-Jun 24	Fase 2 Jul-Dic 24	Fase 3 Ene-Jun 25	Fase 4 Jul-Dic 25	Fase 5 Ene-Jun 26	Fase 6 Jun-Dic 26
<ul style="list-style-type: none"> Decreto del Consell Funcionarios habilitados  Decreto CITSA  Decreto Ley de Simplificación Administrativa  	<ul style="list-style-type: none"> Decreto del Consell de Administración Electrónica y simplificación Administrativa  Guía metodológica para la MAIN  	<ul style="list-style-type: none"> Decreto del Consell regulador de entidades colaboradoras de certificación y habilitadas  2º Decreto Ley de simplificación del ordenamiento jurídico  		<ul style="list-style-type: none"> 3º Decreto Ley de simplificación del ordenamiento jurídico  	



5.9 Brecha digital

Introducción

La brecha digital se entiende como la diferencia o disparidad en el acceso, uso y habilidades relacionadas con la tecnología de la información y la comunicación entre diferentes grupos de personas o comunidades. Esta diferencia puede manifestarse en la disponibilidad de acceso a Internet, la posesión de dispositivos tecnológicos, el nivel de habilidades digitales y la capacidad para utilizar eficazmente las herramientas digitales en diversos aspectos de la vida, como la educación, el empleo, la salud y la participación cívica. La brecha digital puede ampliar las desigualdades sociales y económicas si no se aborda adecuadamente.

Para evitar estas situaciones, la Generalitat incorpora en el Plan Simplifica medidas para reducir la brecha digital en sus relaciones con la ciudadanía y ofrecer unos servicios públicos democráticos y al alcance de todas las personas.

En multitud de ocasiones, asimilamos unívocamente la simplificación administrativa con las nuevas tecnologías, pero no podemos olvidar que la atención personalizada, considerando las circunstancias de cada individuo, es una condición intrínseca a una buena administración.



Líneas estratégicas y objetivos

Línea 01. Establecer canales de atención a la ciudadanía que sean cercanos y personalizados.

Finalidad: Ofrecer un servicio público de calidad y una información clara y acorde con las necesidades individuales de aquellas personas que, por su edad o características requieran una atención presencial y específica.

Objetivos

L1.2 Garantizar canales presenciales y remotos de fácil uso por parte de la ciudadanía.

L1.2 Dotar estos canales con personal formado a las necesidades que pueda demandar la ciudadanía.

Línea 02. Poner en marcha la figura del funcionario/a habilitado.

Finalidad: Permitir que todas aquellas personas que no están obligadas a relacionarse con la administración por medios electrónicos puedan hacerlo a través de personas funcionarias que, en su nombre, podrán presentar solicitudes y acceder a sus notificaciones.

Objetivos

L2.1 Garantizar esta asistencia por distintos canales, tanto presenciales, como remotos.

L2.2 Incrementar el número de procedimientos y trámites susceptibles de solicitarse con la figura del funcionario/a habilitado.

Línea 03. Poner a disposición medios tecnológicos y ayuda.

Finalidad: Posibilitar que aquellas personas que tengan sistemas de identificación o firma puedan relacionarse con la administración, aunque carezcan de ordenadores o de formación para su uso.

Objetivos

L3.1 Disponer los medios técnicos necesarios en las oficinas en materia de registros y en las oficinas PROP para que la ciudadanía pueda relacionarse digitalmente con la administración de la GVA y su sector público instrumental.

L3.2 Establecer procedimientos de ayuda para la tramitación, ya sean on-line, presenciales o por videollamada.

Línea 04. Formación.

Finalidad: Formar a la ciudadanía en general y, especialmente, a aquellos colectivos más afectados por la brecha digital, con la finalidad de favorecer la inclusión digital y el uso de los servicios digitales por parte de la ciudadanía.

Objetivos

L4.1. Poner a disposición de la ciudadanía a través de distintas asociaciones y plataformas cursos dirigidos a los colectivos afectados por la brecha digital.

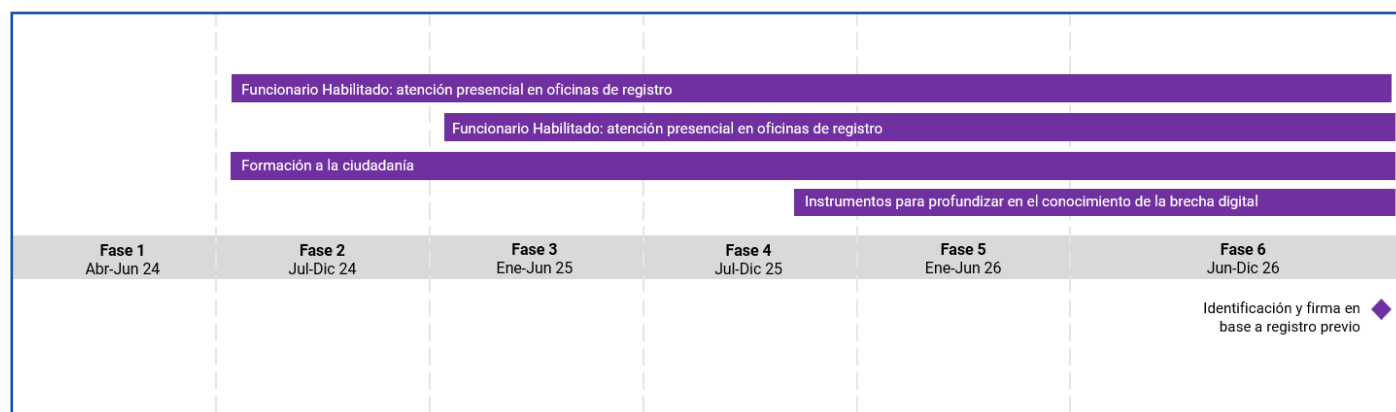
Línea 05. Profundizar en el conocimiento de las consecuencias de la brecha digital y de cómo reducirla de forma eficaz.

Finalidad: Fomentar la participación y reflexión común con la finalidad de saber dónde radica el origen y las soluciones a la brecha digital.

Objetivos

L5.1 Utilizar los espacios de colaboración ciudadana para generar respuestas prácticas y eficaces al problema de la brecha digital en las administraciones públicas.

Planificación del Proyecto estratégico





6. Planificación



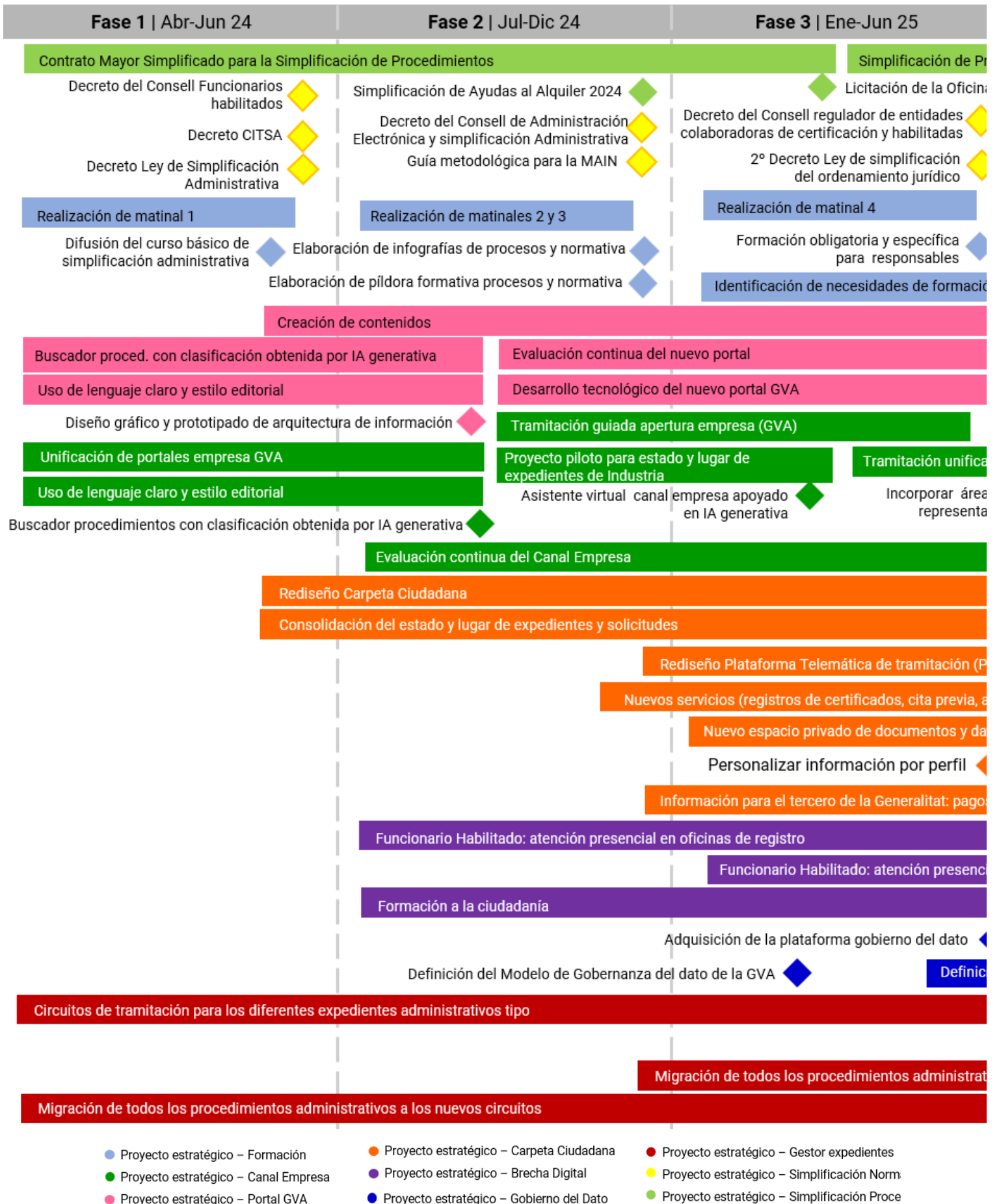


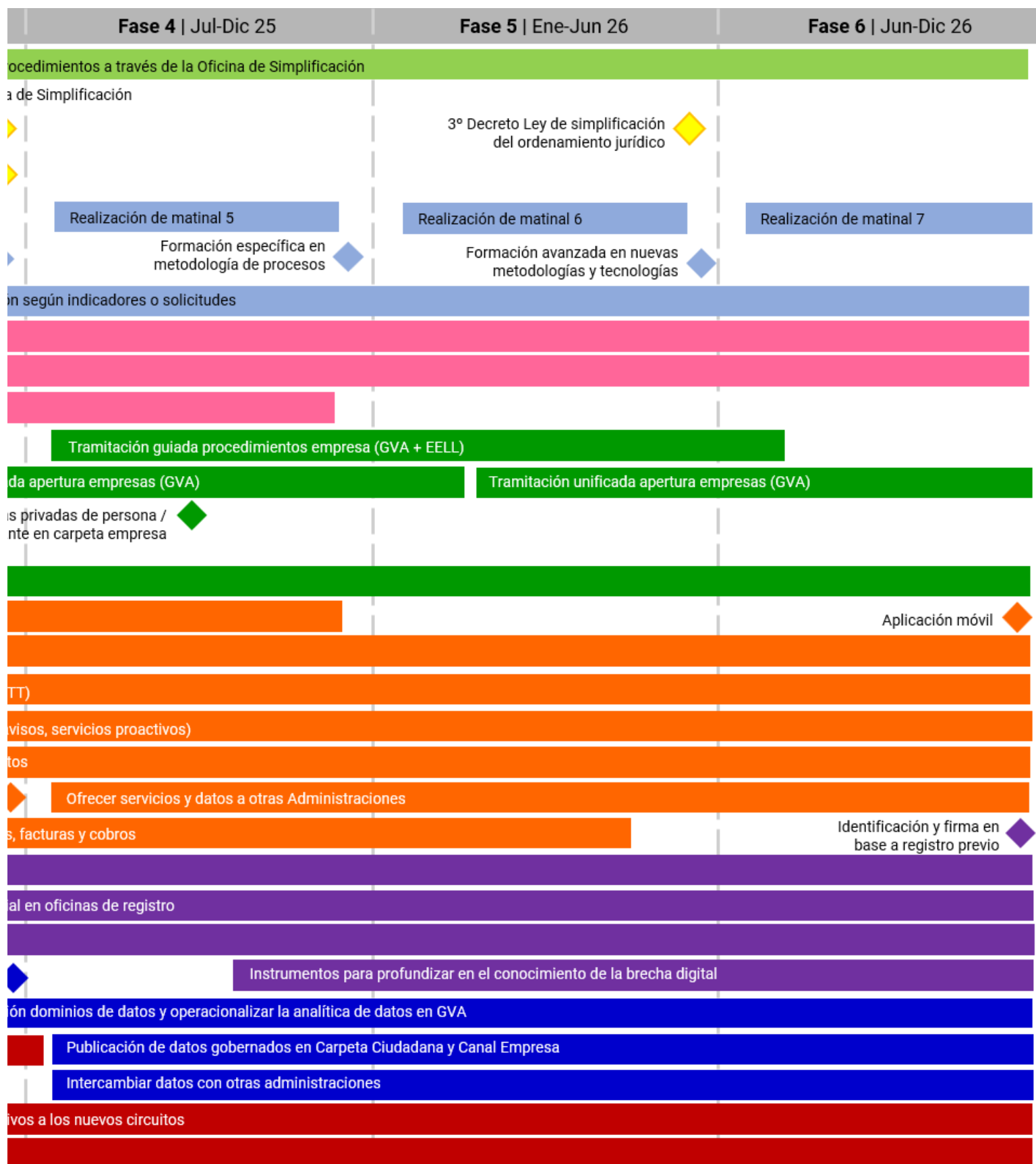
6. Planificación

El establecimiento de una correcta planificación temporal es un elemento crucial para una ejecución exitosa de los proyectos estratégicos enmarcados en el Simplifica 2024-2026.

El siguiente diagrama muestra la planificación temporal, de forma trimestral, de los diferentes proyectos del plan, y sus líneas estratégicas asociadas.









7. Modelo de Gobernanza





7. Modelo de Gobernanza

7.1 Organización

El establecimiento de un Modelo de Gobernanza dentro del plan Simplifica 2024-2026 es un paso fundamental para la puesta en marcha de las iniciativas de simplificación en él recogidas. Una gobernanza adecuada proporciona la estructura necesaria para coordinar los esfuerzos de todas las partes interesadas, asegurando la alineación de objetivos, la asignación eficiente de recursos y la supervisión efectiva de las acciones llevadas a cabo.

Además, establecer un modelo de gobernanza claro y transparente es necesario para garantizar la participación y colaboración de los diferentes actores afectados, así como la coherencia y cohesión del conjunto de medidas destinadas a simplificar la actuación administrativa.

En última instancia, un buen modelo de gobernanza contribuirá a mejorar la calidad de los servicios públicos ofrecidos a la ciudadanía y a mejorar la eficiencia, la transparencia y la confianza en nuestra administración.

En la Generalitat disponemos de los siguientes órganos para el desarrollo de la política pública de simplificación administrativa:

Por un lado, la Dirección General de Simplificación Administrativa que tiene entre sus funciones, como se ha señalado anteriormente, el diseño, propuesta y elaboración de planes y proyectos estratégicos de simplificación, así como el impulso y coordinación de las comisiones y grupos de trabajo que se puedan crear para el desarrollo de las estrategias y actuaciones en materia de simplificación administrativa.

Junto a la Dirección General de Simplificación Administrativa existen un conjunto de comisiones y grupos de trabajo formados por personal, tanto de carácter técnico como político, de las distintas áreas y ámbitos afectados por la simplificación administrativa, que se deberán configurar como los foros necesarios de iniciativa, debate y soporte institucional de cada uno de los proyectos estratégicos que configuran el plan. Dado que en breve se aprobará el decreto que regula la Comisión Interdepartamental para la Transformación Digital y la Simplificación Administrativa -CITSA-, fruto de la simplificación de las dos comisiones interdepartamentales existentes actualmente, su existencia se plantea ya como un hecho en este apartado del plan:

CITSA

Principales funciones en el ámbito de la simplificación administrativa:

- Impulsar, priorizar y supervisar el desarrollo e implantación del plan de simplificación administrativa y su vinculación con la calidad de los servicios públicos y la transformación digital de la administración de la Generalitat.
- Dar soporte institucional a las propuestas elevadas por parte de la comisión de seguimiento.

Composición:

- Presidencia: conseller/a con competencias horizontales en tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).
- Vicepresidencia: secretario/a autonómico/a competente en simplificación administrativa.
- Secretaría: director/a de la DGTIC.
- Vocalías:
 - director/a general de Simplificación Administrativa.
 - subsecretarios/as de la Presidencia de la Generalitat y de las consellerías.
 - secretarios/as autonómicos/as o directores/as generales en representación de cada uno de los departamentos con competencias propias en materias de tecnología de la información e Innovación.

Comisión de seguimiento de simplificación y transformación digital.

Principales funciones en el ámbito de la simplificación administrativa:

- Estudiar y analizar las necesidades de simplificación administrativa.
- Hacer propuestas para su elevación a la CITSA.
- Coordinar las actuaciones necesarias para implantar la implantación de medidas concretas.
- Constituir grupos de trabajo para abordar tareas técnicas y estudiar temas en profundidad.

Composición:

- Presidencia: subdirector/a general en coordinación y gestión de las tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Secretaría. Subdirector/a general de simplificación administrativa.
- Secretaría: director/a de la DGTIC.
- Vocalías (con rango mínimo de jefatura de servicio):
 - Primero: secretarios/as generales administrativas.
 - Segundo. Una vocalía, designada por cada uno de los órganos competentes de aquellos departamentos que tengan competencias TI propias.
 - Tercero. Una persona representante de la unidad administrativa con funciones en materia de ciberseguridad.
 - Cuarto. Una persona representante de la unidad con funciones en materia de archivos.
 - Con voz, pero sin voto: un/a abogado/a de la Generalitat, un interventor/a y el/la delegado/a de protección de datos de la Generalitat.
 - Potestativamente: representantes de la Inspección General de Servicios y de las unidades con funciones en atención a la ciudadanía y transparencia, así como representantes de las entidades del sector público.

La organización existente debe ser parte esencial de la Gobernanza del plan Simplifica, no obstante, se considera necesaria la constitución de una estructura específica y concreta para el éste. Ambas configuraciones deben coordinarse y trabajar de forma conjunta.

En consecuencia, la Gobernanza del plan estaría conformada por:

- 01.** La Dirección General de Simplificación Administrativa (DGSA), a través de la persona titular de ésta, que asumirá la dirección técnica y el control inmediato del seguimiento del plan.
- 02.** Cada proyecto estratégico contará con un/a jefe/a de proyecto, que se encargará de comprobar el seguimiento y evolución del proyecto e informar a la dirección del plan semanalmente. Las personas responsables de las jefaturas de los proyectos serán personal de la DGSA, junto con personal de la DGTIC.
- 03.** Comité de dirección interno.
 - a. Composición: Director/a general de Simplificación Administrativa, Director/a general de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y los/as jefes/as de los distintos proyectos estratégicos.
 - b. Funciones:
 - i. Definir las líneas estratégicas del plan.
 - ii. Realizar su seguimiento pormenorizado.
 - iii. Tratar las incidencias y las cuestiones que se remitan desde la Comisión de seguimiento y los grupos de trabajo.
 - iv. Trasladar a la Comisión de seguimiento aquellas cuestiones que requieran ser conocidas, consensuadas o debatidas por los representantes de las distintas Consellerias y ámbitos de la Generalitat.
 - v. Remitir a los grupos de trabajo aquellos temas que deban ser estudiados y analizados con mayor detalle.
 - c. Periodicidad de las reuniones: semanal.

04. Grupos de trabajo cuya función es dar soporte técnico a cada uno de los proyectos estratégicos. Su creación corresponde al Comité de seguimiento de la CITSA. Todo grupo de trabajo estará compuesto por el/la responsable o responsables funcionales, que serán los/as jefes/as de los proyectos estratégicos y responsable o responsables técnicos en

función de la materia y los sistemas de información, procesos o actuaciones de que se trate.

05. Comisión de seguimiento de la CITSA, con la composición descrita anteriormente.

a. Funciones:

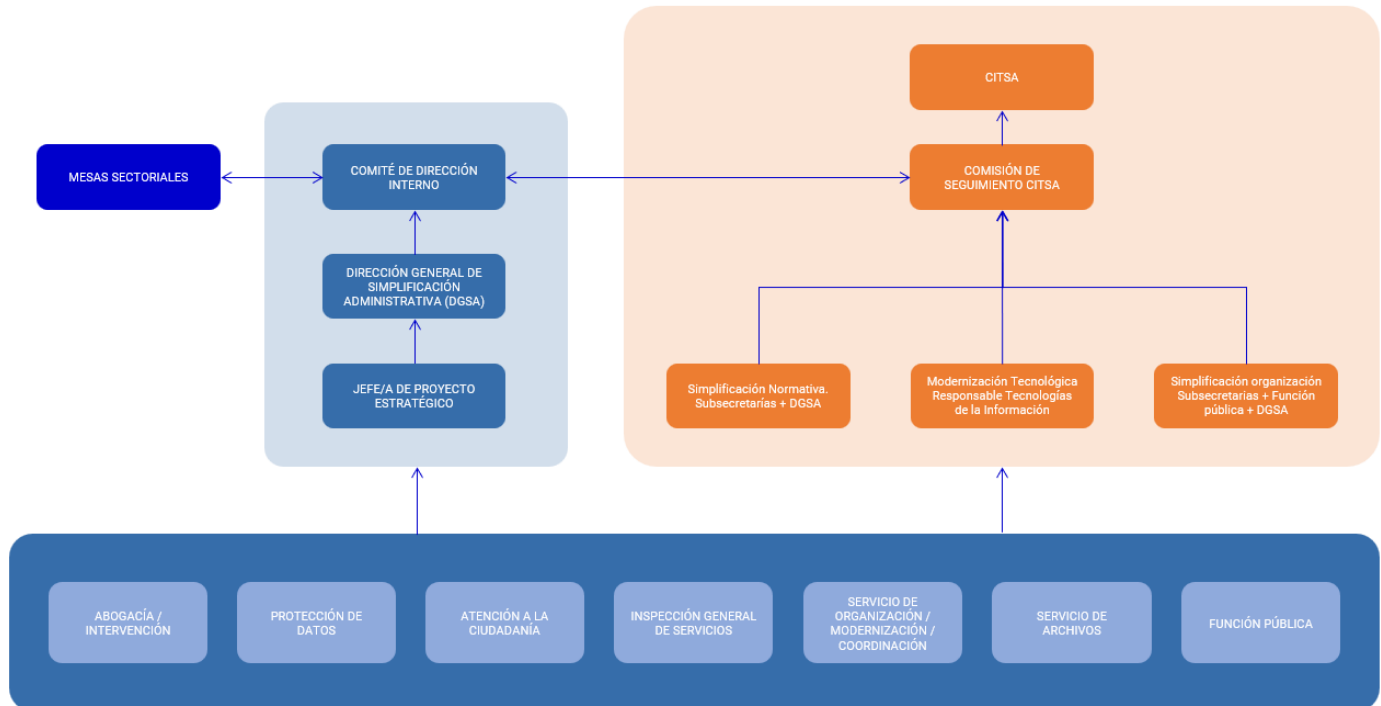
- i. Seguir a alto nivel la evolución del plan
- ii. Tomar decisiones respecto enfoque y/o problemas.
- iii. Garantizar la consecución de objetivos y plazos.
- iv. Controlar y coordinar la realización de las tareas.
- v. Realizar dos informes de seguimiento al año donde quedará constancia de la evolución de los diferentes proyectos estratégicos.
- vi. Constituir los grupos de trabajo a iniciativa propia y a propuesta del comité de dirección interno.

b. Periodicidad de las reuniones: con carácter ordinario, dos veces al año, así como cuando la Presidencia (miembro del comité de dirección interno) lo estime necesario.

06. La CITSA, con la composición y funciones descritas anteriormente, es el órgano de composición política que aprobará las directrices generales del plan, validará su evolución y garantizará la existencia de los recursos necesarios para su ejecución.

07. Asimismo, se constituirán mesas sectoriales con los agentes socioeconómicos destinatarios de las medidas del plan y personas representantes de la administración. En particular, existirán mesas en los ámbitos de industria, medio ambiente, energía y servicios sociales. La función de estas mesas es la propuesta de medidas, la puesta en común de la situación y la efectiva incidencia de los proyectos estratégicos en el sector correspondiente. La periodicidad de las reuniones será de dos veces al año.

El siguiente gráfico muestra el mapa de la Gobernanza y la interrelación entre los distintos órganos y grupos de trabajo involucrados.



7.2 Indicadores de gestión del plan

La implantación efectiva de los proyectos estratégicos requiere de un compromiso firme por parte del personal de la administración, así como una supervisión constante de su seguimiento mediante la estructura de gobernanza descrita.

Para evaluar la eficacia de la gobernanza del plan Simplifica se han establecido los siguientes indicadores:

1. Porcentaje de avance de las líneas estratégicas:

Objetivo: Garantizar que los proyectos estratégicos se ejecuten según las líneas estratégicas, tareas y actividades definidas para estos.

Indicador: Porcentaje de proyectos que cumplen con los plazos establecidos.

2. Porcentaje de cumplimiento de plazos de ejecución:

Objetivo: Garantizar que los proyectos estratégicos se ejecuten según lo planificado.

Indicador: Porcentaje de proyectos que cumplen con los plazos establecidos.

3. Número de incidencias reportadas:

Objetivo: Identificar y abordar de manera oportuna las posibles incidencias que puedan surgir durante la implantación de los proyectos.

Indicador: Número de incidencias comunicadas, clasificadas en base a una serie de niveles de criticidad, y tiempo promedio de resolución.

4. Número de sesiones de seguimiento y evaluación:

Objetivo: Garantizar una supervisión constante de la implantación de los proyectos estratégicos.

Indicador: Número de sesiones de seguimiento y evaluación realizadas por trimestre.

La supervisión y evaluación constante de estos indicadores permitirá asegurar una gobernanza interna efectiva del plan de Simplificación Administrativa, garantizando así el logro de sus objetivos estratégicos.





8. Comunicación y Transparencia





8. Comunicación y Transparencia

El presente modelo de Comunicación y Transparencia tiene como objetivo principal asegurar una adecuada difusión del plan Simplifica 2024-2026, así como garantizar la transparencia en su ejecución y en el grado de cumplimiento de sus objetivos. Este modelo se basa en los principios de accesibilidad, participación ciudadana y rendición de cuentas, buscando fortalecer la confianza de la ciudadanía en la GVA.

Entre otros, la producción de un vídeo de difusión de las líneas estratégicas del plan y la elaboración de un tríptico informativo contribuirán a acercar el Simplifica a sus destinatarios, de manera accesible y comprensible. Mediante una comunicación clara y transparente, se pretende aproximar la administración a la ciudadanía y a las empresas, fomentando su participación y e incrementando el grado de compromiso y responsabilidad de todos.



8.1 Difusión del Plan Estratégico

Para garantizar una amplia difusión del Plan Simplifica 2024-2026, se llevarán a cabo las siguientes acciones:

- **Elaboración de materiales de difusión claros y accesibles:** Se elaborarán materiales informativos claros y accesibles para la ciudadanía, que expliquen de manera sencilla los objetivos y acciones del Plan. En concreto se incluirá la elaboración de un tríptico explicativo del Plan, que se distribuirá convenientemente a las diferentes partes interesadas.
- **Producción de un video:** Se producirá un video explicativo del plan, que resuma de manera visual y atractiva sus principales objetivos y acciones. Este video estará disponible en la página web de la GVA y se difundirá a través de las redes sociales y otros medios de comunicación.
- **Publicación en la página web:** El documento será publicado en el portal GVA, con acceso libre y gratuito para toda la ciudadanía. Se habilitará una sección específica dedicada al plan, donde se podrán encontrar todos los documentos relacionados, así como información actualizada sobre su ejecución.
- **Publicación interna en la intranet Funcion@GVA:** También será publicado en la intranet de la GVA. Se habilitará una sección específica dedicada al plan, donde se podrán encontrar todos los documentos relacionados, así como información actualizada sobre su ejecución.
- **Organización de jornadas informativas:** Se organizarán jornadas informativas y sesiones de presentación del plan dirigidas al propio personal empleado público, ciudadanía, medios de comunicación, empresas y otros agentes interesados. Estas jornadas servirán para explicar en detalle los objetivos del plan, las acciones previstas y los beneficios que se esperan obtener con su ejecución.
- **Utilización de redes sociales y otros medios de comunicación:** Se utilizarán las redes sociales y otros medios de comunicación para difundir información relevante sobre el plan y sus avances. Se promocionará el tríptico y vídeo elaborados a través de las redes sociales, y se compartirán noticias, novedades y eventos relacionados con el plan.

8.2 Transparencia en la Ejecución del Plan

Para garantizar la transparencia en la ejecución del plan Simplifica, se establecerán los siguientes mecanismos:

- Se creará una sección web específica, donde se publicará información sobre el estado de ejecución del plan.
- Se establecerán indicadores de seguimiento y evaluación que permitirán medir el grado de cumplimiento.
- Se habilitará un sistema de participación ciudadana que permita realizar consultas, sugerencias y reclamaciones relacionadas con el plan. Se establecerá un canal de comunicación específico para este fin, que garantice una respuesta ágil y eficaz a todas las consultas recibidas.

En conclusión, el modelo de Comunicación y Transparencia del plan Simplifica 2024-2026 es fundamental para garantizar que la ciudadanía, las empresas y las personas empleadas públicas estén informadas y puedan participar activamente en la transformación de la GVA.



