

Més prop  
de tu



# Atent-a

Pla d'Atenció  
a la Ciutadania  
2020-2023



# Índex

1. Introducció	03
2. Principis d'atenció a la ciutadania	04
3. Línies d'actuació i projectes	05
4. Més prop de l'excel·lència. Implantació d'un model d'excel·lència	08
5. Més prop de la ciutadania. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania	11
5.1. Sistemes de gestió per a l'atenció a la ciutadania	12
5.2. Canal presencial	14
5.3. Atenció telefònica i multicanal	20
5.4. Atenció virtual descentralitzada	22
5.5. Comunicació clara i canal digital	24
6. Més prop de la innovació: Innovació en atenció a la ciutadania	26



A continuació, presentem el Pla d'Atenció a la Ciutadania amb projecció fins al 2023

# 1. Introducció

Des de la Direcció General de Transparència, Atenció a la Ciutadania i Bon Govern, de la Conselleria de Participació Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica s'ha elaborat per a la present legislatura el nou Pla d'Atenció a la Ciutadania 2020-2023, a fi d'aconseguir un nou model d'atenció més pròxim als ciutadans i ciutadanes.

Un repte que s'afronta en Atent-a, Pla d'Atenció a la Ciutadania 2020-2023.

# Principis d'atenció a la ciutadania

## Orientació de servei a la ciutadania

L'objectiu fonamental del Pla és la prestació de serveis de qualitat amb una orientació clara a la ciutadania de la Comunitat Valenciana.

## Una Administració senzilla i pròxima

L'Administració ha de ser el més pròxima i senzilla possible a la ciutadania.

## Una atenció proactiva

Una atenció que s'oriente a d'anticipar-se a les necessitats dels ciutadans i ciutadanes en comptes d'actuar de manera reactiva.

## Equitat

Ha de garantir-se a la ciutadania l'equitat en l'accés a la informació i els serveis públics per part dels ciutadans independentment del seu lloc de residència i del seu nivell de coneixements tecnològics.

## Transparència

Ha de garantir-se l'accessibilitat de la informació, i són una excepció les restriccions a aquesta, que només podran fonamentar-se en la protecció d'altres drets.

## Participació

La ciutadania participa en la definició del model de relació entre aquesta i l'Administració.

## Excel·lència i millora contínua

Ha de propiciar-se la millora contínua dels sistemes de gestió en atenció a la ciutadania per aconseguir l'excel·lència, obtenint la màxima eficiència amb el recursos disponibles i satisfacció de les necessitats i expectatives de la ciutadania.

## Innovació i creativitat

Cal posar especial atenció en la innovació i creativitat en el disseny i la implantació dels serveis públics com a eines de millora.

## Col·laboració i cooperació

És necessari establir mecanismes de col·laboració i cooperació entre els diferents nivells de l'Administració: europea, estatal, autonòmica i local. Igual de fonamental és també la cultura de la col·laboració entre departaments de la mateixa Generalitat per a aconseguir uns serveis excel·lents.

# Línies d'actuació i projectes



## **MÉS PROP DE L'EXCEL·LÈNCIA.** Implantació d'un model d'excel·lència

Perseguix la implantació d'un model d'excel·lència en el sistema d'atenció a la ciutadania per mitjà de la definició i implantació d'una cultura organitzativa.

Tot això a fi d'aconseguir l'excel·lència en la prestació de servicis de qualitat a la ciutadania.

- 1 Definició de la missió, visió i valors
- 2 Formació en gestió de la qualitat total en els serveis públics
- 3 Impuls d'un sistema de gestió per processos
- 4 Estudi de satisfacció dels usuaris
- 5 Implementació d'un sistema de millora contínua
- 6 Obtenció de l'acreditació de qualitat per al sistema d'atenció a la ciutadania

# Línies d'actuació i projectes



## **MÉS PROP DE LA CIUTADANIA.** Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania

Amb el Pla s'aborda la implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania que responga als nous reptes plantejats per l'entrada en vigor de la Llei 39/2015 i transforme a la Generalitat en una Administració Multicanal.

Aquest repte inclou el desafiament d'assegurar la igualtat de tota la ciutadania en l'accés als servicis públics garantint el principi d'equitat.

- 1 Sistemes de gestió per a l'atenció a la ciutadania
- 2 Canal presencial
- 3 Atenció telefònica i multicanal
- 4 Atenció virtual descentralitzada
- 5 Comunicació clara i canal digital

# Línies d'actuació i projectes



## MÉS PROP DE LA INNOVACIÓ. Innovació en atenció a la ciutadania

Aquesta línia d'actuació està orientada a potenciar la innovació i l'ús de les dades per a la presa de decisions. Com a conseqüència s'inclouen diferents projectes d'innovació, que permeten l'ús de xatbots en l'atenció a la ciutadania, mitjançant l'automatització desatesa dels processos senzills.

- 1 Mesurament de resultats i quadre de comandament en l'atenció a la ciutadania
- 2 Implantació d'un xatbot per a l'atenció a la ciutadania



## MÉS PROP DE L'EXCEL·LÈNCIA. Implantació d'un model d'excel·lència



# Més prop de l'excel·lència. Implantació d'un model d'excel·lència

## **PROJECTE 01.** Definició de la missió, visió i valors

Establirem com volem que siga la nostra cultura corporativa, definint la missió, la visió i els valors de l'organització, on participaran els grups d'interés relacionats amb l'activitat de l'atenció a la ciutadania.

---

## **PROJECTE 02.** Formació en gestió de la qualitat total en els serveis públics

Formació al personal de la Direcció General mitjançant cursos en què se'ls dote de coneixements essencials per a l'impuls i l'execució dels projectes sota aquesta línia estratègica, construint una cultura basada en la millora contínua i en la plena satisfacció de la ciutadania.

---

## **PROJECTE 03.** Impuls d'un sistema de gestió per processos

Una vegada definida la cultura corporativa, durem a terme un sistema de gestió de l'organització per processos. Es definiran i dissenyaran els processos i s'assignarà una persona responsable a cada procés. Posteriorment, es durà a terme un seguiment que permeti controlar i avaluar el seu funcionament.

# Més prop de l'excel·lència. Implantació d'un model d'excel·lència

## **PROJECTE 04. Estudi de satisfacció dels usuaris**

És important continuar avaluant el grau de satisfacció de la ciutadania amb els serveis que presta la Generalitat. Mitjançant aquesta avaluació s'identificaran possibles millores a abordar en el període del pla.

---

## **PROJECTE 05. Implementació d'un sistema de millora contínua**

Es realitzaran autoavaluacions periòdiques de qualitat per a millorar contínuament i ser una organització que aspira a l'excel·lència, seguides dels corresponents programes de millora a través d'una rigorosa metodologia.

---

## **PROJECTE 06. Obtenció de l'acreditació de qualitat per al sistema d'atenció a la ciutadania**

Presentarem la sol·licitud per a l'acreditació de qualitat del sistema d'atenció a la ciutadania i l'obtenció de l'oportú reconeixement.



## **MÉS PROP DE LA CIUTADANIA.** **Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania**



**MÉS PROP DE LA CIUTADANIA.**  
**Definició i implantació d'un nou model  
d'atenció a la ciutadania**

**Sistemes de gestió per a l'atenció  
a la ciutadania**

# Més prop de la ciutadania. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania

## **PROJECTE 07. Nou Sistema d'Informació d'Atenció a la Ciutadania**

Desenvolupament d'un nou sistema d'informació d'atenció a la ciutadania que cobrisca la informació a subministrar des dels diferents canals. S'accedirà a la informació de manera més òptima i estructurada, cosa que permetrà relacionar-se amb altres sistemes de la Generalitat, aconseguint així la plena integració en la nova Administració electrònica.

---

## **PROJECTE 08. Principi de proactivitat en informació a la ciutadania**

S'informarà en tot moment la ciutadania de totes les novetats que es produïsquen, on s'analitzaran tots els canals disponibles i quins seran els més adequats per a cada tipologia.



**MÉS PROP DE LA CIUTADANIA.**  
Definició i implantació d'un nou model  
d'atenció a la ciutadania

**Canal Presencial**

# Més prop de la ciutadania. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania

## **PROJECTE 09.** Transforma PROP: Cap a les oficines PROP AMR (Assistència en Matèria de Registre)

L'objectiu d'aquest projecte consisteix a transformar l'atenció presencial de les oficines PROP a oficines PROP AMR (d'Assistència en Matèria de Registre), desenvolupant les noves funcions previstes en la Llei 39/2015.

---

## **PROJECTE 10.** Vertebra PROP: Nou model d'oficines PROP

Les oficines PROP s'han constituït com un referent en l'atenció a la ciutadania, altament valorat pels valencians i valencianes. Per això, es revisarà l'organització territorial per a elaborar un mapa adaptat a les funcions especificades en la Llei 39/2015, les necessitats de la població i les eines tecnològiques, i s'establirà un full de ruta per a l'obertura o reubicació de noves oficines.

# Més prop de la ciutadania. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania

## **PROJECTE 11. Informa PROP: Més informació per a la ciutadania en les oficines PROP**

Millorarem la informació general en el canal mitjançant l'accés d'informadors d'oficines PROP a les aplicacions de gestió dels expedients en curs dels ciutadans i ciutadanes. Gràcies a aquest accés directe, els informadors tindran a disposició en tot moment informació actualitzada i açò evitarà noves consultes a altres departaments de la Generalitat.

---

## **PROJECTE 12. Digitalitza PROP: Digitalització de la documentació en les oficines PROP**

S'instal·larà en totes les oficines PROP la nova versió de l'aplicació de registre MASTIN de la GVA, que inclou el mòdul per a la digitalització (mòdul WebScan).



# Més prop de la ciutadania. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania

## **PROJECTE 13.** Cita PROP: Automatització en gestió d'esperes i cita prèvia

La implantació dels sistemes de gestió d'esperes i cites prèvies, ja disponible en totes les oficines PROP pròpies, s'ha d'estendre a la resta d'oficines PROP, la qual cosa implica un pas més en la *cooperació interadministrativa*.

---

## **PROJECTE 14.** Agilitza PROP: Reducció dels temps d'espera

Potenciarem la cita prèvia obligatòria com a mitjà principal per a atendre la ciutadania i habilitarem la possibilitat de l'atenció presencial sense cita prèvia i en situacions concretes a través d'un mecanisme –la cita exprés– que garantisca l'atenció a la ciutadania que així ho sol·licite per necessitats diverses, però de manera equitativa i sense penalitzar el procediment habitual d'atenció presencial basat en la cita prèvia.

# Més prop de la ciutadania. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania

## **PROJECTE 15. Localitza PROP: Millora de la senyalística en oficines PROP**

Es revisarà i millorarà la senyalització, la cartelleria i la infografia de les oficines PROP, de manera que permeta a la ciutadania disposar d'elements bilingües, ben situats, en bon estat i amb indicacions clares i concises.

---

## **PROJECTE 16. AutoPROP: Assistència en l'ús dels mitjans telemàtics**

AutoPROP és un nou servei de les oficines PROP mitjançant el qual les persones que no disposen de mitjans tecnològics o tenen alguna dificultat en el seu ús poden fer tràmits telemàtics de la Generalitat Valenciana, en un lloc d'autogestió i comptar, si ho desitgen, amb l'assistència de personal de la Generalitat.

# Més prop de la ciutadania. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania

## **PROJECTE 17.** Activa PROP: Reorganització de l'horari d'atenció a la ciutadania

S'impulsarà la modificació de la regulació de l'horari de les oficines PROP, de manera que aquest s'adeqüe a l'horari general del personal de la Generalitat, al mateix temps que s'inclourà la possibilitat d'estendre la jornada per a atendre les persones amb dificultat d'adaptació a aquest horari mitjançant personal suficientment qualificat.



## **MÁS CERCA DE LA CIUDADANÍA.** Definición e implementación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía

**Atenció telefònica i multicanal**

# Més prop de la ciutadania. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania

## **PROJECTE 18.** Implantació de sistemes de reconeixement de veu en el 012

Implantació del sistema de reconeixement de veu IVR per a pagaments de Tresoreria i del Servei Valencià d'Ocupació (LABORA). També es farà extensible a altres projectes, com la gestió de cites prèvies de les oficines PROP. Amb tot això, es pretén implantar la viabilitat d'aquesta automatització per a la seua possible implantació en altres serveis.

---

## **PROJECTE 19.** Nou contracte de prestació del servei 012

Elaboració dels plecs tècnics i administratius del nou contracte per a la prestació del servei 012, que inclourà els canals actuals de veu, xat de text, xat de vídeo i correu electrònic, a més de valorar nous canals com les xarxes socials i xatbots.



## **MÁS CERCA DE LA CIUDADANÍA.** Definición e implementación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía

**Atenció virtual descentralitzada**

# Més prop de la ciutadania. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania

## **PROJECTE 20.** Oficines digitals per a la ciutadania

L'oficina PROP virtual contribuirà a ampliar la distribució territorial de les oficines PROP, de manera que, en aquelles zones on no siga possible comptar amb una oficina amb personal propi, la ciutadania dispose d'un punt d'assistència de la Generalitat, en el qual serà atés de manera remota per un informador/tramitador de la Generalitat.



## **MÉS PROP DE LA CIUTADANIA.** **Definició i implantació d'un nou model** **d'atenció a la ciutadania**

**Comunicació clara i canal digital**



# Més prop de la ciutadania. Definició i implantació d'un nou model d'atenció a la ciutadania

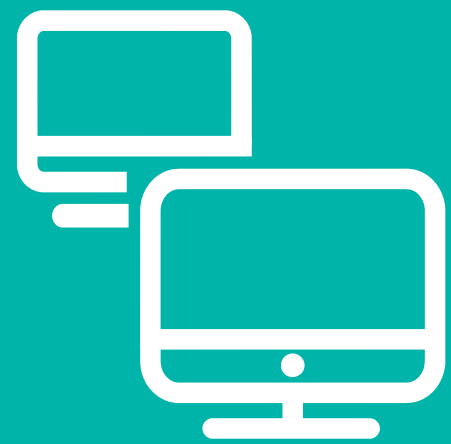
## **PROJECTE 21.** Comunicació clara en el nou Portal d'Atenció a la Ciutadania

Es planteja el disseny i la implementació d'un nou Portal d'Atenció a la Ciutadania amb un llenguatge clar i comprensible, sense fer ús de terminologia administrativa complexa, i incloent-hi infografies que aclarisquen la informació mostrada als ciutadans i ciutadanes. Aquest portal es complementarà amb una app d'atenció a la ciutadania.

---

## **PROJECTE 22.** Guia de recomanacions i formació en comunicació clara

La comunicació clara ha de comprendre tots els documents i formularis en els quals intervé aquesta Direcció General, fonamentalment els tràmits i serveis inclosos en el GUC i la Guia PROP. Per això, és necessari adaptar el contingut d'aquests tràmits a la utilització d'un llenguatge clar, ja que tenen impacte directe en la interacció entre Administració i ciutadania, molt necessitada de l'ús d'un llenguatge directe i comprensible per a la comunicació telemàtica amb l'Administració.



## MÉS PROP DE LA INNOVACIÓ. Innovació en atenció a la ciutadania

# Més prop de la Innovació. Innovació en atenció a la ciutadania

## **PROJECTE 23.** Mesurament de resultats i quadre de comandament en l'atenció a la ciutadania

Per a valorar si s'estan aconseguint els objectius fixats, és necessari mesurar els resultats per a la posterior avaluació. Per a això, la Direcció General definirà una estratègia de *Business Intelligence* i crearem un quadre de comandament que facilite la presa de decisions.

---

## **PROJECTE 24.** Implantació d'un xatbot per a l'atenció a la ciutadania

Desenvoluparem un projecte de xatbot o assistent conversacional d'atenció a la ciutadania amb el qual podrem millorar l'experiència del ciutadà i al seu torn implicarà un estalvi de costos i millora de l'eficiència de les consultes.



**Atent-a**

Pla d'Atenció  
a la Ciutadania  
**Més prop de tu**



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

**TOTS  
A UNA  
veu**