



MATINAL A L'IVAP – 18/04/2024 –SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y PROCESOS

- **La gestión telemática a través de Marte ¿se va a poder usar para cualquier expediente administrativo?**

Si, se está trabajando para que toda la Generalitat utilice el mismo gestor de expedientes. Esta línea de trabajo, además de facilitar el trabajo al personal funcionario y facilitar su socialización cuando cambia de lugar de trabajo, mejora la cultura corporativa de la organización. También en una vertiente externa tendrá una proyección importante hacia la ciudadanía y la empresa en cuanto a que habrá una estandarización de los expedientes mostrados a la ciudadanía, ya que la utilización del gestor único de expedientes permitirá de una forma automática consolidar esta información en la carpeta ciudadana.

Es por ello por lo que se va a potenciar su uso, integrando por defecto ya los nuevos procedimientos que se den de alta y trabajando para que los que ya están siendo utilizados por otras aplicaciones o sistemas se integren lo más rápido posible.

Esta integración, además de reducir cargas administrativas y costes económicos, ayudará a mejorar la comunicación externa e interna, así como la interoperabilidad entre administraciones y a la gobernanza del dato.

- **Hi ha un pla real de gestió del canvi? motiu per els que solen fallar gran parts dels projectes ... Actualment, des de l'àrea de tecnologia, es tallen les ales a qualsevol iniciativa personal d'automatització, per exemple PowerAutomate, PowerBi, i encara més quan es tracta de petites eines RPA o llenguatges de programació. Qualsevol altre software... des dels processos, es contempen frameworks operatius com BPMN, o avaluacions de processos amb Lean6Sigma?**

Sí, s'està treballant en un pla de simplificació de la mà d'altres grans implicats en la seua posada en marxa com són la DGTIC i Atenció a la Ciutadania, entre altres. També s'està tenint en compte altres actors externs a l'hora d'identificar les diferents línies estratègiques que marcaran el camí del canvi que es vol impulsar.

No hi ha dubte que la utilització de ferramentes de control i avaluació són necessàries per a realitzar el seguiment dels processos i si és el cas, corregir les desviacions que es produïsquen, i en este cas estem avaluant amb la pròpia DGTIC diferents ferramentes per al millor diagnòstic, la implantació de mesures, així com el control i avaluació de les mesures i dels processos. Igualment, assenyalar que ja s'està actuant en diferents punts clau de l'organització per a la introducció de RPA, així com la utilització de la IA que millora i agilitza d'una forma molt significativa la recuperació i classificació de procediments, la gestió d'expedients, l'oferta de servicis individualitzats depenent del perfil de l'usuari, etc.