

Alejandra Boni Aristizábal (Coordinadora)
Carola Calabuig Tormo
Monique Leivas Vargas
Álvaro Fernández-Baldor Martínez

ingenio
CSIC-UPV
Instituto de gestión de la innovación
y del conocimiento



**Proyecto piloto:
Auditoría Ciudadana Comprometida.**

Julio, 2023.

INGENIO [CSIC-UPV] Ciudad Politécnica de la Innovación | Edif 8E 4º | Camino de Vera s/n | 46022 Valencia
tel. +34 963 877 048 | fax +34 963 877 991 | innco@ingenio.upv.es

CSV : GEN-aca2-2946-cd87-35da-ece4-ebac-3cd1-e5ac

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://portafirmas.redsara.es/pf/valida>

FIRMANTE(1) : ALEJANDRA BONI ARISTIZABAL | FECHA : 16/10/2023 13:34 | Sin acción específica



ÍNDICE

PRESENTACIÓN	3
1. ANTECEDENTES	4
2. APROXIMACIÓN TEÓRICA	4
3. ESTRATEGIA METODOLÓGICA Y RESULTADOS	6
ETAPA 1. FORMACIÓN	8
ETAPA 2. PREPARACIÓN	18
ETAPA 3. PROCESO PARTICIPATIVO	21
4. RECOMENDACIONES	38
EQUIPO MOTOR	38
EQUIPO AUDITOR	40
5. CONCLUSIONES	43



PRESENTACIÓN

Este documento recoge el informe final del proyecto piloto de “Auditoría Ciudadana Comprometida” desarrollado en durante el ejercicio 2023. Este proyecto piloto se desarrolló en el marco del Convenio de Colaboración entre la Generalitat Valenciana, a través de la *Conselleria de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica*, y la *Universitat Politècnica de València*, para el fomento de las actividades de las universidades públicas de la *Comunitat Valenciana* en materia de participación ciudadana. El objeto de auditoría ciudadana fue el Servicio público de Atención Presencial de cuatro oficinas PROP ubicadas en las tres provincias de Comunitat Valenciana: Oficina Churruca – Alicante, Oficina Gemans Bou - Castellón, Oficina PROP I y Oficina 9 d’Octubre - València.

A continuación, se presentan los antecedentes del proyecto piloto, la aproximación teórica y la estrategia metodológica desarrollada por el equipo técnico formado por investigadoras e investigadores del Instituto mixto de Gestión de la Innovación y del Conocimiento – INGENIO, de la Universitat Politècnica de València y el CSIC. El equipo técnico estuvo conformado por dos investigadoras y un investigador de INGENIO (CSIC-UPV) de la *Universitat Politècnica de València*, más una investigadora colaboradora:

- **Alejandra Boni**, PhD en Derecho por la Universidad de Valencia y Catedrática de la U. Politècnica de València. Coordinadora del proyecto piloto. Es Subdirectora del Instituto INGENIO, docente e investigadora experta en Educación para el Desarrollo, habiendo sido investigadora principal de quince proyectos y contratos de investigación nacionales e internacionales sobre educación y desarrollo.
- **Carola Calabuig**, PhD en Ingeniería Industrial por la U. Politècnica de València y Profesora Titular de la misma. Directora Académica del Máster en Cooperación al Desarrollo por la UPV, experta en cooperación y sostenibilidad e investigadora de INGENIO (CSIC-UPV). Ha sido Jefa de Planificación en el Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación de España y miembro del equipo que ha elaborado la Estrategia de Educación para el Desarrollo en el ámbito formal de la Generalitat Valenciana.
- **Álvaro Fernández-Baldor Martínez**, PhD por la Universitat Politècnica de València sobre proyectos tecnológicos desde el desarrollo humano y el enfoque de capacidades. Es profesor contratado doctor del Departamento de Proyectos de Ingeniería de la UPV, docente en el Máster en Cooperación al Desarrollo de la UPV e investigador del Instituto INGENIO (CSIC-UPV).
- **Monique Leivas Vargas**, PhD en Desarrollo Local y Cooperación Internacional por la Universitat Politècnica de València e investigadora colaboradora de INGENIO (CSIC-UPV).



1. ANTECEDENTES

El presente proyecto piloto se desarrolló a partir de los resultados alcanzados a partir del estudio “Codiseño del mecanismo de auditoría ciudadana para el seguimiento y evaluación de las políticas y servicios públicos de la Generalitat Valenciana”, realizado por el Instituto de Gestión de la Innovación y del Conocimiento – INGENIO (CSIC-Universitat Politècnica de València). Este primer estudio se realizó en el ejercicio 2022 en el marco del convenio entre la *Conselleria de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica* y la Universitat Politècnica de València y ofreció recomendaciones a la Dirección General de Participación Ciudadana (DGP-GVA) para avanzar hacia una perspectiva de la auditoría ciudadana comprometida. El estudio realizado propuso una serie de recomendaciones organizadas en cuatro etapas que orientaron el presente proyecto piloto.

Estas recomendaciones aportaron criterios para evaluar el propio proceso de auditoría ciudadana. Estos criterios fueron establecidos según los principios y valores de compromiso, coherencia, legalidad, corresponsabilidad, transparencia, participación, diversidad, equidad, justicia ecosocial y representación territorial. Tal como explora el estudio, estas recomendaciones y criterios pretendieron contribuir a la expansión de cuatro capacidades colectivas en las personas que participan: la capacidad de apropiación, la capacidad de comunicación, la capacidad de deliberación y la capacidad de resiliencia. Estas capacidades están explicadas en profundidad en el siguiente apartado, que recoge los fundamentos teóricos que las sostienen.

4

2. APROXIMACIÓN TEÓRICA

En este proyecto piloto partimos de la definición de Auditoría Ciudadana Comprometida (en adelante ACC) formulada en el estudio “Codiseño del mecanismo de auditoría ciudadana para el seguimiento y evaluación de las políticas y servicios públicos de la Generalitat Valenciana” realizado en el ejercicio 2022 en el marco del convenio entre la *Conselleria de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica* y la Universitat Politècnica de València. En este sentido, se apuesta por entender la Auditoría Ciudadana Comprometida como:

INGENIO (CSIC-UPV) | Universitat Politècnica de València | Camino de Vera, s/n Edif. 8E Acc. J · 46022 Valencia · España | Tel. +34 963 877 048

www.ingenio.upv.es



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

CSV : GEN-aca2-2946-cd87-35da-ece4-ebac-3cd1-e5ac

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://portafirmas.redsara.es/pf/valida>

FIRMANTE(1) : ALEJANDRA BONI ARISTIZABAL | FECHA : 16/10/2023 13:34 | Sin acción específica



“(…) un mecanismo de participación ciudadana, centrado en las personas, que despliega un conjunto de acciones, normativas, garantías, instrumentos y espacios de diálogo, intercomunicación y acción colectiva.” (Boni, Calabuig y Leivas, 2022)¹

Desde tal perspectiva, se entiende que el proceso de ACC ofrece la oportunidad para que la ciudadanía en su conjunto (representada, no representada, experta, no experta, autóctona, migrante, etc.) expanda sus capacidades colectivas de apropiación, comunicación, deliberación y resiliencia para el codiseño, seguimiento, evaluación e implementación de las políticas y servicios públicos a nivel local, provincial y municipal. Por lo tanto, el mecanismo de ACC se materializa por la voluntad política de promover la transparencia y el gobierno abierto desde la co-gobernanza, la corresponsabilidad, la evaluación colectiva y la cogestión de lo público con la ciudadanía. En los procesos de ACC se pretende propiciar la participación ciudadana teniendo en cuenta las múltiples diversidades de los actores locales, provinciales y comunitarios y todas aquellas personas, poblaciones y colectivos sociales históricamente invisibilizados, silenciados, marginados y excluidos de las tomas de decisiones públicas (niñas y niños, juventud, mujeres, personas mayores, personas con diversidad funcional, migrantes, afrodescendientes, población gitana y otras etnias, etc.). Esta voluntad política se articula con la corresponsabilidad y el compromiso por

5

“(…) promover procesos de participación ciudadana de calidad, activas y propositivas en que las personas que participan se reconocen y son reconocidas como parte de los problemas, pero también de las soluciones individuales y colectivas para afrontar y superar las problemáticas sociales y medioambientales desde una perspectiva local, comunitaria y global.” (Boni, Calabuig y Leivas, 2022)

En este sentido, se entiende que el presente proyecto piloto de ACC está centrado en las personas y se sostiene en los principios y valores de diversidad, participación, equidad, seguridad humana y sostenibilidad (Boni y Gasper, 2011; Alkire y Deneulin, 2009; Penz et al. 2011). Tal perspectiva se alinea con los 17 Objetivos del Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 y con la Educación para el Desarrollo Humano, considerando que los procesos de ACC ofrecen oportunidades para que las personas que participan puedan expandir sus libertades reales para vivir la vida que desean y sueñan vivir.

¹La cita corresponde al Informe del primer estudio realizado. En él se recoge la bibliografía mencionada en este apartado.



3. ESTRATEGIA METODOLÓGICA Y RESULTADOS

La presente estrategia metodológica del proyecto piloto de Auditoría Ciudadana Comprometida (ACC) es de corte cualitativo y participativo y se desarrolló en cuatro etapas: 1) formación; 2) preparación; 3) proceso participativo y 4) implementación. Estas etapas fueron orientadas por las recomendaciones del estudio “Codiseño del mecanismo de auditoría ciudadana para el seguimiento y evaluación de las políticas y servicios públicos de la Generalitat Valenciana” que se realizó en el ejercicio de 2022 (en adelante, CMACC-22). En la siguiente Figura 1 se pueden observar las etapas y la temporalidad del proyecto piloto, así como las fases en que hay una participación más activa tanto del equipo motor, compuesto por empleados y empleadas públicas, como del equipo auditor, compuesto por la ciudadanía, colectivos y organizaciones sociales:

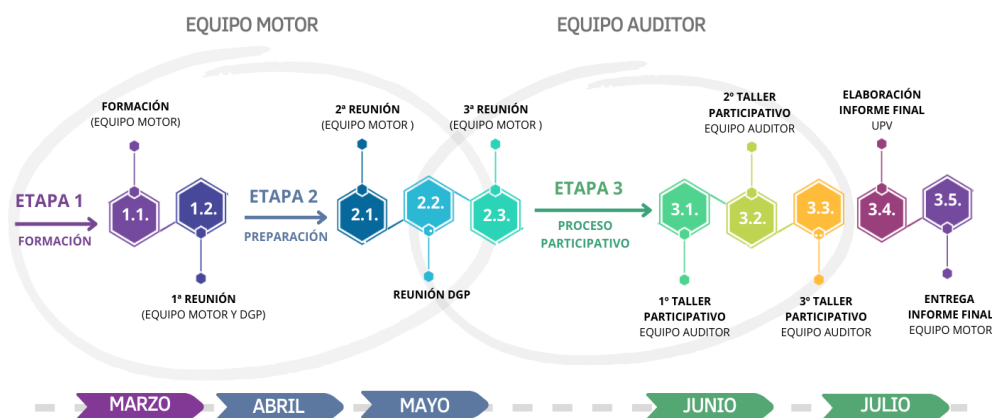


Figura 1. Etapas del proyecto piloto de ACC.
Fuente: elaboración propia.

La DGP-GVA indicó el Servicio de Atención Presencial de cuatro Oficinas PROP (Oficina Churruca – Alicante, Oficina Germans Bou - Castellón, Oficina PROP I y Oficina 9 d’Octubre - València) como objeto de ACC en este primer proyecto piloto. Según la GVA, las oficinas PROP “(...) son una red de oficinas geográficamente distribuidas en la Comunidad Valenciana para facilitar la atención presencial a ciudadanos y ciudadanas” (Web de la GVA, acceso en julio de 2023). Este servicio público está gestionado por la Dirección General de Transparencia, Atención a la Ciudadanía y Buen Gobierno (DGT) de la Conselleria de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica de la GVA. En la Tabla 1 se recoge información sobre el objeto de ACC y el equipo motor del presente proyecto piloto:



OBJETO DE ACC			
SERVICIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL DE CUATRO OFICINAS PROP	Las oficinas PROP son una red de oficinas geográficamente distribuidas en la Comunidad Valenciana para facilitar la atención presencial a ciudadanos y ciudadanas.		
SERVICIOS PRESTADOS	Información general; Certificado digital (firma electrónica y cl@ve); Registro presencial; Atención en lengua de signos - AutoPROP		
EQUIPO MOTOR			
DGP	- CARGO	CÓDIGO (nº+ institución + iniciales)	
	Directora General de Participación Ciudadana	1. DGP-MJPG	
	Jefa de Servicio de participación ciudadana y sociedad civil	2. DGP-IMA	
	Técnico de Participación	3. DGP-ASR	
DGT	Jefa de Servicio de Canales de Atención a la Ciudadanía	4. DGT-DBA	
	Administrativo	5. DGT-FV	
OFICINAS PROP	Churruca (Alicante)	Directora de la oficina	6. A - AV
		Informador	7. A - MVM
	Germans Bou (Castellón)	Directora de la oficina	8. C - AC
		Informadora	9. C - MJS
	9 D'Octubre (Valencia)	Director de la oficina	10. V9 - LV
		Informador	11. V9 - JRL
PROP I (Valencia)	Informador	12. VP1 - APS	

Tabla 1. Objeto de ACC y composición del equipo motor.

Fuente: elaboración propia.

Las cuatro oficinas PROP que participaron en el equipo motor fueron designadas por la jefa de servicios (4. DGT-DBA). Las personas que participaron en el equipo motor fueron seleccionadas teniendo en cuenta los criterios recomendados en la propuesta inicial. Estos criterios apuntaban la necesidad de facilitar la participación de las y los empleados del servicio público a ser objeto de ACC, buscando la representación territorial, la equidad de género, la participación de diferentes perfiles (antigüedad, reciente incorporación, etc.) y teniendo en cuenta las relaciones de poder (diferentes funciones en la oficina, capacidad de toma de decisiones y acceso a la documentación sobre la calidad del servicio, etc.). En la propuesta inicial del proyecto piloto también se destacó la importancia de que las y los empleados



públicos que conforman el equipo motor debe asumir el compromiso en participar activamente en la Etapa 1 (asistir a la formación obligatoria y a las reuniones realizadas) y en la etapa 2 (desarrollo de actividades y acciones necesarias para la preparación del proceso participativo). A continuación, se describe la metodología empleada en cada una de las etapas del proyecto piloto.

ETAPA 1. FORMACIÓN

La Etapa 1. Formación se desarrolló en dos fases. La primera fase (1.1.) consistió en la formación de las doce (12) empleadas y empleados públicos de las cuatro oficinas PROP. Esta formación se realizó en formato online en el día 23 de marzo de 2023 y tuvo una duración de tres horas. La formación se desarrolló en dos partes. En la primera parte se realizó la presentación del equipo técnico de INGENIO (CSIC-UPV) que facilitó el proyecto piloto de ACC. A continuación, cada una de las empleadas y empleados públicos de las cuatro oficinas se presentaron compartiendo su nombre, la oficina PROP en la que trabajan, las actividades que realizan, las aportaciones del servicio de atención presencial a la sociedad, la información de que disponían sobre el proyecto piloto, así como las expectativas e incertidumbres frente a su participación e implicación en el proceso de ACC. Posteriormente, el equipo técnico presentó los antecedentes del proyecto piloto, explicando los principales resultados y las recomendaciones ciudadanas formuladas en el marco del estudio de codiseño realizado en el ejercicio 2022 que orientan el presente proyecto piloto. Antes de terminar la primera parte, el equipo técnico presentó las etapas y la temporalidad del proyecto piloto, la composición del equipo auditor teniendo en cuenta las múltiples diversidades (poblacional, territorial y social), además de poner en común la información sobre las oficinas PROP que se encuentra disponible en la página web de la GVA (guía PROP y encuestas de satisfacción).



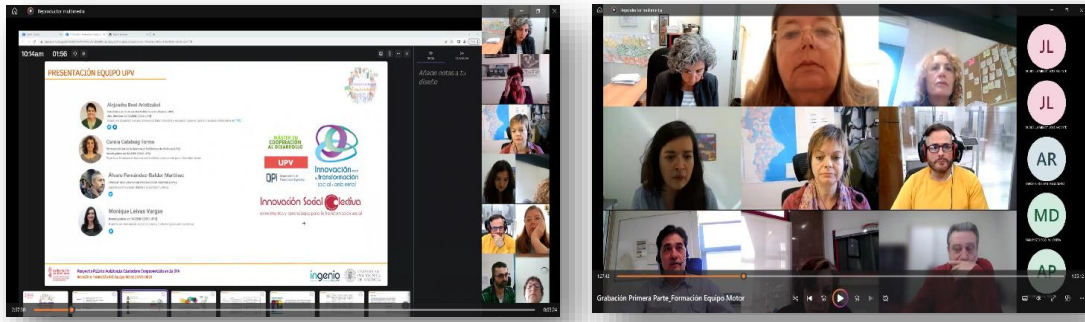


Imagen 1. Primera parte de la Fase 1.1. de la Etapa 1. Formación del Equipo Auditor.
 Fuente: elaboración propia.

La segunda parte de la formación se desarrolló en la plataforma Canva en dos grupos de trabajo. Uno compuesto por las personas informadoras en el Servicio de Atención Presencial y el otro por la Jefa de Servicio y las y los Directores de las cuatro oficinas. El trabajo en grupo consistió en reflexionar y compartir las respuestas a cuatro preguntas que guiaron el diálogo colectivo: ¿Qué Objetivos del Desarrollo Sostenible estamos contribuyendo a alcanzar desde el Servicio de Atención Presencial de las Oficinas PROP? ¿Qué información y/o datos podríamos poner a disposición de la ciudadanía? ¿Qué objetivos deseamos alcanzar? ¿Qué otras herramientas y técnicas podemos desarrollar y llevar a cabo? La última parte de la formación consistió en reflexionar y compartir en torno a cinco preguntas: ¿Qué queremos ser como equipo motor? ¿Qué principios, valores y prácticas tendrían que orientar el trabajo del equipo motor de la auditoría ciudadana comprometida? ¿Roles y compromisos que queremos establecer? ¿Canales de comunicación y herramientas de trabajo? ¿Potencialidades y debilidades a las que nos podemos encontrar como equipo motor?

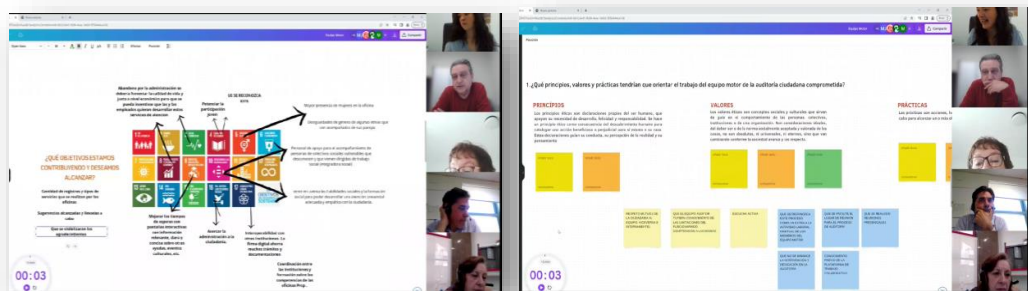


Imagen 2. Segunda parte de la Fase 1.1. de la Etapa 1. Formación del Equipo Auditor.
 Fuente: elaboración propia.



Los resultados de la fase 1.1. se recogen en las siguientes imágenes:



Imagen 3. Resultados Equipo 1 de la Fase 1.1 en la Etapa 1. Formación del Equipo Auditor.
 Fuente: plataforma colaborativa Canva.



Imagen 4. Resultados Equipo 2 de la Fase 1.1 en la Etapa 1. Formación del Equipo Auditor.
 Fuente: plataforma colaborativa Canva.



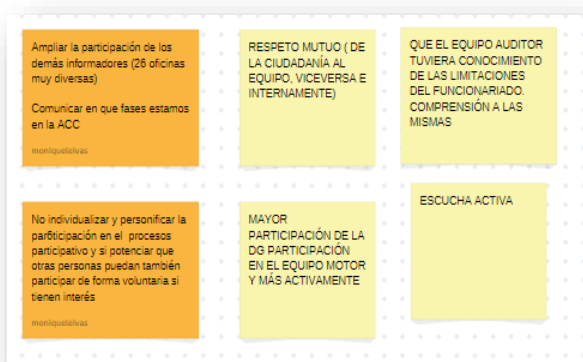


Imagen 5. Principios destacados y compartidos por el equipo motor.
Fuente: plataforma colaborativa Canva.



Imagen 6. Valores destacados y compartidos por el equipo motor.
Fuente: plataforma colaborativa Canva.

La segunda fase (1.2.) consistió en la primera reunión online con el equipo motor y la DGP-GVA. Esta reunión se realizó el día 26 de abril de 2023 y contó con la participación de 8 personas del equipo motor. En esta reunión las personas que participaron se organizaron en dos comisiones según las cinco dimensiones identificadas a partir de los Objetivos del Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030. Estas dimensiones identificadas son: participación, diversidad, equidad, transparencia y sostenibilidad. La comisión 1, conformada por informadores e informadoras del Servicio de Atención Presencial, asumió el compromiso de compartir sus conocimientos, reflexiones y recomendaciones con relación a las dimensiones de participación, diversidad y equidad. La comisión 2, compuesta por una jefa de servicio,



representante de la la DGP y las y los directores, se comprometió con las dimensiones de transparencia y sostenibilidad.



Imagen 7. Reunión online con el equipo motor en la Fase 2.1. de la Etapa 2 – Preparación.
 Fuente: elaboración propia.

A continuación, en la Tabla 2 y 3 se presentan los indicadores utilizados para debatir en las dos comisiones la existencia de acciones y la disponibilidad de materiales que puedan apoyar al equipo auditor para realizar la evaluación del servicio público auditado:

• **INDICADORES COMISIÓN 1**

PARTICIPACIÓN	
A. INTERNA	A1. Espacios de participación de las y los empleados públicos de las oficinas PROP
	A2. Canales, instrumentos y mecanismos de participación y evaluación de los servicios prestados
	A3. Formación en participación ciudadana
	A4. Comunicación y participación interna y entre los servicios
	A5. Divulgación y difusión interna de los servicios prestados y protocolos a tener en cuenta.
B. EXTERNA	B1. Espacios de participación ciudadana
	B2. Instrumentos y mecanismos de participación ciudadana
	B3. Educación para la participación
	B4. Divulgación y difusión a la ciudadanía de los servicios prestados
DIVERSIDAD	
C. INTERNA	C1. Normativa y oposiciones públicas con criterios para potenciar la diversidad de los equipos en la atención ciudadana (edad, género, orientación sexual, discapacidades, etnias, formación, etc.).
	C2. Formación y equipos transdisciplinarios para abordar las múltiples diversidades en la atención a la ciudadanía
	C3. Protocolos de actuación que incluyan y reconozcan las múltiples diversidades
	C4. Comunicación interna con otros servicios para potenciar la inclusión social desde una perspectiva integral de las múltiples diversidades
EQUIDAD	
E. INTERNA	E1. Comunicación asertiva y lenguaje inclusivo



	E2. Formación y atención psicosocial para abordar y afrontar los retos de la atención ciudadana
	E3. Reconocimiento e incentivos por las buenas prácticas en los servicios prestados a la ciudadanía
	E4. Complementos salariales por la formación realizada
F. SOCIAL	F1. Comunicación asertiva y lenguaje inclusivo
	F2. Protocolos de atención a las múltiples diversidades
	F3. Servicios prestados que contribuyen a la reducción de las desigualdades

Tabla 2. Indicadores de la Comisión 1- participación, diversidad y equidad.

Fuente: elaboración propia.

• INDICADORES COMISIÓN 2

TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	
H. EXTERNA	H1. Divulgación y difusión del proceso de auditoría ciudadana comprometida
	H2. Difusión y divulgación de los servicios prestados
	H3. Personas/colectivos sociales atendidos
	Rendición de cuentas/devolución
SOSTENIBILIDAD	
I. INTEGRAL	I1. Protocolos energéticos, agua y saneamiento
	I2. Protocolos para las tres R (reducir, reciclar y reutilizar)
	I3. Protocolos y formación a las nuevas incorporaciones
	I4. Protocolos de conciliación familiar
	I5. Incentivos y reconocimientos a las buenas prácticas

Tabla 3. Indicadores de la Comisión 2- transparencia y sostenibilidad.

Fuente: elaboración propia.

A continuación, presentamos los principales resultados de la fase 1.2 desarrollada en ambas comisiones, en las cuales se trabajaron los indicadores anteriormente presentados:

PARTICIPACIÓN INTERNA

Con relación a los espacios de participación de las y los empleados públicos de las oficinas PROP (indicador A1), la Comisión 1 informa de que se realizan reuniones esporádicas dentro de la propia oficina (Castellón/Alicante/Valencia) y que se utiliza el grupo de WhatsApp para gestionar dudas y otras cuestiones a nivel interno de la oficina. Entre las oficinas mencionan la existencia de grupos de correos electrónicos y en la plataforma Teams para compartir dudas, procedimientos, propuestas de mejoras, etc. En cuanto a las incidencias, mencionan que se realizan en la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. No obstante, se destaca la dificultad de disponer tiempo para utilizar estos canales, ya que hay horarios distintos dentro de la misma oficina y entre otras oficinas, debido a las reducciones de jornada de algunas empleadas y empleados. Sin embargo, resaltan que el



grupo de WhatsApp sirve para actualizar dudas y hay grupos de los directores en que comparten las problemáticas y dudas de las diferentes oficinas en la GVA.

En cuanto a los canales, instrumentos y mecanismos de participación y evaluación de los servicios prestados (indicador A2), la comisión 1 menciona la existencia de un formulario que se rellena manualmente por el usuario y que está disponible en las oficinas. Este formulario sirve para trasladar agradecimientos y/o quejas dirigidas a la Dirección General. Este formulario es contestado por la DG, mediante carta y/o correo electrónico enviado a la persona usuaria. En este sentido, se comenta que este formulario dispone o solicita incluyendo datos personales, pero no que no posee categorías, además de que una pregunta abierta. En este sentido, la comisión 1 destaca que no existen instrumentos para evaluar y autoevaluar el servicio de atención presencial. Recomiendan hacer auditorías al personal de atención al público, ya que las malas prácticas de algunos compañeros y compañeras afectan a la imagen de las y los empleados públicos.

Con relación a la formación en participación ciudadana (indicador A3), la comisión 1 considera importante la formación en participación ciudadana, previa al ingresar en el puesto de trabajo y de forma continua. Comentan que la formación disponible en participación ciudadana se realiza de forma voluntaria en el IVAP y una vez ya se está trabajando en la atención presencial. Por otro lado, mencionan que existe un Plan de Acogida con los programas, pero que después de la pandemia por el COVID-19 ya no se utiliza. Recomiendan exigir formación previa en participación ciudadana en las convocatorias de plazas públicas para los puestos de atención presencial y también disponer de formación continua en atención a las poblaciones vulnerables y en riesgo de exclusión social.

En cuanto a la comunicación y participación interna y entre los servicios (indicador A4), destacan la existencia de un sistema de información – SIAC que sirve como un contenedor de contactos para comunicarse con otras instituciones públicas. No obstante, mencionan que no hay una comunicación fluida y argumentan que es una práctica voluntaria que no está contemplada en sus atribuciones y funciones públicas. Algunas destacan que con algunos otros servicios o áreas (extranjería, por ejemplo), tienen un buen contacto y suelen atender el



teléfono cuando se les requiere. Con relación al seguimiento de la atención, comentan que hay oficinas que disponen de personas que se encargan de las solicitudes pendientes, pero que solamente se suele realizar este seguimiento en las oficinas más pequeñas, en las que se puede prestar una atención más personal. No obstante, resaltan que no hay un protocolo de incidencias con otras instituciones. En este sentido, una de las empleadas argumenta *“Intentamos ayudar, pero no podemos valorar lo que se presenta. Hacemos el registro, no resolvemos las incidencias. No nos atienden ni a nosotros ni a la ciudadanía, el SIAC es inviable”*. Por último, la comisión 1 recomienda crear un protocolo para hacer seguimiento de la atención y de las incidencias con otras instituciones públicas.

Con respecto a la divulgación y difusión interna de los servicios prestados y protocolos a tener en cuenta (indicador A5), la comisión 1 informa de que solamente se dispone de la página web para difundir y divulgar el servicio de atención presencial y que no se dispone de ningún otro material que sirva para que la población y los demás empleados y empleadas públicas conozcan las competencias y servicios prestados por el PROP. En este sentido, un empleado destaca que *“90% de la población y empleados desconocen las competencias y servicios prestados por el PROP”*.

15

PARTICIPACIÓN EXTERNA

Con relación a los espacios de participación ciudadana (indicador B1), la comisión 1 comparte que la atención a la ciudadanía con cita previa es de máximo 15 minutos por persona y que este es el único espacio de participación ciudadana. Argumentan que hay casos que requieren una atención más personalizada, pero que no es posible dedicar más tiempo y que esta situación muchas veces genera retrasos en la atención. Por último, la comisión 1 recomienda que haya pantallas interactivas en las oficinas para que las personas que están esperando la atención puedan acceder a información importante sobre los procedimientos, solicitudes y servicios prestados por el PROP.

En cuanto a los instrumentos y mecanismos de participación ciudadana (indicador B2), la comisión 1 recuerda que el único instrumento de participación ciudadana es el formulario de sugerencias, agradecimientos y quejas que se ha mencionado anteriormente. No obstante,

INGENIO (CSIC-UPV) | Universitat Politècnica de València | Camino de Vera, s/n Edif. 8E Acc. J · 46022 Valencia · España | Tel. +34 963 877 048

www.ingenio.upv.es



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

CSV : GEN-aca2-2946-cd87-35da-ece4-ebac-3cd1-e5ac

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://portafirmas.redsara.es/pf/valida>

FIRMANTE(1) : ALEJANDRA BONI ARISTIZABAL | FECHA : 16/10/2023 13:34 | Sin acción específica



una empleada destaca: *“Se siente que la gente pierde tiempo, se queda corto por las prisas, podría ser algo más dinámico y tecnológico. También afecta los tiempos de espera.”*. En este sentido, la comisión 1 recomienda incluir pantallas interactivas en que las y los usuarios puedan contestar preguntas de satisfacción con el servicio y también incluir sugerencias, quejas y propuestas de mejoras en el servicio. También argumentan que podría ser un mecanismo para poner en valor las buenas prácticas en la atención presencial y reconocer la labor de las empleadas y empleados públicos que hacen bien su trabajo. Por último, la comisión 1 considera que este tipo de acción podría contribuir a mejorar la imagen del servicio público.

Con relación a la educación para la participación y la divulgación y difusión a la ciudadanía (indicadores B3 y B4), la comisión 1 considera que no hay conocimiento por parte de la ciudadanía de las competencias y servicios de las oficinas PROP. En este sentido, la comisión 1 recomienda hacer difusión de las competencias y servicios prestados en las pantallas interactivas de los autobuses y en otras administraciones.

DIVERSIDAD

16

En cuanto a las múltiples diversidades a nivel interno y a la atención a la ciudadanía, la comisión 1 resalta que no hay una oposición específica para el PROP y que la oposición que realizaron no tiene en cuenta las múltiples diversidades (indicador C1). En cuanto a la formación y los equipos transdisciplinarios, mencionan que lo único que disponen es el servicio de lengua de signos, pero que solamente está disponible en algunas oficinas (indicador C2). Con relación a los protocolos de actuación destacan que, cuando se dan casos problemáticos, se suele consultar con el director y el jefe de servicio, pero que no disponen de protocolos de actuación para atender dichos casos (indicador C3). En cuanto a la comunicación con otros servicios, argumentan que se intenta, pero que generalmente no es posible por cuestiones de protección de datos (indicador C4). En relación a la atención a la ciudadanía, comentan que la comunicación y el empleo de lenguaje inclusivo dependen de las habilidades de la persona que realiza la atención presencial y que no hay formación específica en este tema (indicador D1). Por último, destacan que las oficinas no disponen de un espacio



seguro que garantice la discreción y la confidencialidad cuando se atiende a personas y colectivos vulnerables (indicador D3).

EQUIDAD

Con relación a los indicadores de equidad, la comisión 1 destaca que tampoco hay formación para prestar una atención presencial con comunicación asertiva y lenguaje inclusivo, aunque se intenta por gran parte de las y los empleados públicos. En este sentido, destacan que la formación que se dispone en el IVAP no es obligatoria (indicador F1). En cuanto a la contribución a la reducción de las desigualdades sociales, la comisión 1 menciona que se realiza la encuesta anual, pero consideran que no está bien planteada, ya que suelen avisar antes a las y los empleados de que se realizará la encuesta en determinadas fechas, lo que puede influir en los resultados y en la atención prestadas (indicador F3).

TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Con relación a los datos abiertos sobre la atención realizada y los servicios prestados (indicador G1), la comisión 2 comenta que hay estadísticas publicadas con datos mensuales y anuales (en formatos pdf y Excel; también existe la posibilidad de SQF). No obstante, destacan que no existe una encuesta directa a la persona atendida (anónima) sobre el servicio recibido. En cuanto a la rendición de cuentas (indicador G2), comentan que la DG tiene el presupuesto, se plantea una proyección de gastos y se van resolviendo necesidades, pero no existe un presupuesto pormenorizado por oficinas. En relación a la difusión del proceso de auditoría ciudadana (indicador G3), se menciona que se proporcionó información y se realizó reunión informativa; y que, posteriormente, las direcciones de las oficinas trasladaron hacia abajo el proceso. No obstante, la comisión 2 destaca que faltó mayor difusión interna durante las etapas del proceso de auditoría. En este sentido, recomiendan ir trasladando la información a todo el equipo de la oficina, desde una perspectiva multinivel. En cuanto a la información sobre los trámites que realizan las Oficinas PROP (indicador G4), la comisión 2 comenta que no existe una carta de servicios y que dependen de lo que las Consellerías publiquen o no. Argumentan que son ellas las responsables, que la ciudadanía suele pedir información sobre



expedientes y que la coordinación debería lograr derivar todo ello a las oficinas/consellerias, que son las que tienen los expedientes.

En cuanto a la transparencia externa y la divulgación y difusión del proceso de auditoría ciudadana (indicador H1), la comisión 2 comenta que debería haber información publicada del proceso y cómo se va a llevar a cabo, especificando las fases, en qué momento se está de manera actualizada; incluso publicar el nombre de las personas que participan. En relación a las personas y colectivos sociales atendidos (indicador H3) existe el formulario de quejas y sugerencias anteriormente mencionado, pero no existe información sobre el seguimiento de la atención de la persona a la Conselleria derivada. En este sentido, la comisión 2 recomienda incorporar mayor costumbre de codificar la atención; si hay insistencia del ciudadano/a que vuelve a preguntar, hay una interacción entre PROP y Conselleria (suele darse por falta de comunicación, datos domiciliarios no actualizados, etc.) y se toma además en consideración el nivel educativo/cultural/habilidades digitales/económico de las personas que acuden al PROP para ciertas consultas.

SOSTENIBILIDAD

18

En relación con los indicadores de sostenibilidad y a los protocolos energéticos, usos de agua y saneamiento (indicador I1), la comisión 2 destaca que el apagado de luces y ordenadores está programado en los edificios, que se hace uso de papel reciclado y que la empresa de mantenimiento atiende las sugerencias de mejorar en aspectos que no están bien. No obstante, mencionan que no existen protocolos como tal ni formación específica dirigida al personal. En este sentido, recomiendan la creación de protocolos y compromiso de cumplimiento. En cuanto a los protocolos para las tres R (reducir, reciclar y reutilizar), la comisión 2 destaca que en la encuesta a la ciudadanía no hay ninguna pregunta sobre la movilidad de las personas usuarias.

ETAPA 2. PREPARACIÓN

La Etapa 2. Preparación se desarrolló en tres fases. La primera fase (2.1) consistió en la segunda reunión con el equipo motor y se realizó en formato presencial en la Universitat

INGENIO (CSIC-UPV) | Universitat Politècnica de València | Camino de Vera, s/n Edif. 8E Acc. J · 46022 Valencia · España | Tel. +34 963 877 048

www.ingenio.upv.es



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

CSV : GEN-aca2-2946-cd87-35da-ece4-ebac-3cd1-e5ac

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://portafirmas.redsara.es/pf/valida>

FIRMANTE(1) : ALEJANDRA BONI ARISTIZABAL | FECHA : 16/10/2023 13:34 | Sin acción específica



Politécnica de València. Esta reunión se realizó el día 25 de mayo de 2023 y contó con la participación de 5 personas del equipo motor. Se realizó en dos partes. En la primera parte se presentó la metodología de fotovoz y se compartieron algunas experiencias facilitadas por el equipo técnico en otros procesos participativos. Esta presentación tenía como objetivo proporcionar ejemplos de narrativas transformadoras para que el equipo motor realizara sus propias narrativas, como una oportunidad de alzar sus voces y humanizar el servicio público auditado. Cada una de las cinco personas eligió una carta o dos del juego de mesa Dixit buscando representar de forma ilustrativa la narrativa transformadora a ser elaborada y posteriormente ser compartida con el equipo auditor. La Imagen 8 recoge fotografías de la fase 2.1. que se realizó de forma presencial en la UPV:



Imagen 8. Reunión presencial en la online con el equipo motor en la Fase 2.1. de la Etapa 2 – Preparación.
Fuente: elaboración propia.

Para ello, se compartieron las siguientes instrucciones: 1) Elige una carta que te motive e inspire a escribir sobre el trabajo que desarrollas y su función social para avanzar hacia una sociedad más justa, inclusiva y sostenible y 2) Escribe una narrativa creativa, crítica, reflexiva y transformadora que permita alzar tu voz, expresar tus sentimientos y ganas de transformar el servicio público auditado. Cada una de las personas realizó su narrativa transformadora y la compartió con el grupo. La segunda parte de la reunión presencial consistió en identificar las potencialidades y debilidades de los indicadores trabajados en la anterior sesión, así como los documentos, materiales y otros que puedan ser facilitados al equipo auditor; también, frente a la posible falta de materiales, definir acciones a desarrollar por los integrantes del equipo motor, así como definir roles y compromisos a alcanzar para la siguiente reunión online. La siguiente Tabla 4 recoge las dimensiones trabajadas por las dos comisiones:



INDICADORES	POTENCIALIDADES	DEBILIDADES	DOCUMENTOS, MATERIALES Y OTROS	ACCIONES A DESARROLLAR	ROLES Y COMPROMISOS
PARTICIPACIÓN					
DIVERSIDAD					
EQUIDAD					
TRANSPARENCIA					
SOSTENIBILIDAD					

Tabla 4. Indicadores de la Comisión 2- transparencia y sostenibilidad.
 Fuente: elaboración propia.

La segunda fase (2.2.) consistió en una reunión online con la DGP-GVA para realizar el seguimiento del proceso de ACC, definir la estrategia de difusión y preparar la convocatoria de las personas y colectivos sociales que participarían en el equipo auditor. Esta reunión se realizó el día 13 de junio de 2023 después de tener los resultados de las elecciones municipales y autonómicas en las que se produjo un cambio del gobierno. Teniendo en cuenta tales cambios, y con el objetivo de evitar demoras o paralización del proceso participativo, se decidió convocar a las personas y colectivos sociales que participaron en el primer estudio de codiseño realizado en el ejercicio 2022, para participar en el proceso participativo y conformar el equipo auditor del presente proyecto piloto.

La tercera fase (2.3.), que consistía en una reunión online con el equipo motor, se canceló debido a la negativa desde el Servicio de Atención Presencial de que las y los empleados públicos que participaron en el equipo motor realizaran las tareas y acciones planteadas por el equipo técnico, desconociendo por parte del equipo de INGENIO (CISC-UPV) los motivos de dicha negativa. Esta reunión online tenía como objetivo compartir las narrativas transformadoras producidas por el equipo motor en los formularios elaborados por el equipo técnico que pretendían recoger y reunir información descriptiva, así como fotografías de cada una de las cuatro oficinas que pudieran complementar los datos y resultados de las encuestas de satisfacción. Al no disponer de ese insumo, lo trabajado en la fase 2.1 no pudo ser integrado en la siguiente etapa del proceso. Ante tal situación, se procedió a iniciar la tercera etapa del proceso participativo con el equipo auditor.



ETAPA 3. PROCESO PARTICIPATIVO

La Etapa 3. Proceso Participativo se desarrolló en tres fases realizadas los días 28 (3.1.) y 29 de junio de 2023 (3.2.) y el 03 de julio de 2023 (3.3.). Las primeras dos fases de forma presencial en la Sala de Prensa de la DGP-GVA y la tercera en formato online, mediante la plataforma Teams y, posteriormente, compartida en el canal Youtube.

La fase 3.1. consistió en un primer taller participativo en que se conformó el equipo auditor siguiendo las recomendaciones ciudadanas y técnicas del estudio CMACC-22. La DGP-GVA hizo la apertura del proceso participativo, presentando los antecedentes del proyecto piloto y explicando y justificando los cambios realizados en la metodología, con el fin de ajustar el proyecto piloto a los tiempos políticos alterados por el cambio de gobierno autonómico. También hizo referencia a la Ley 4/2023, aprobada el 13 de abril de 2023, de Participación Ciudadana y Fomento del Asociacionismo de la Comunitat Valenciana, que en su artículo 23 incluye la Auditoría Ciudadana como mecanismo de participación ciudadana. En este sentido, destacó que este proyecto piloto tuvo como objetivo orientar la regulación del mecanismo, procedimiento que puede verse obstaculizado por los cambios políticos en el gobierno autonómico.

21



Imagen 9. Fase 3.1. y 3.2. de la Etapa 3. Proceso Participativo.
Fuente: elaboración propia.

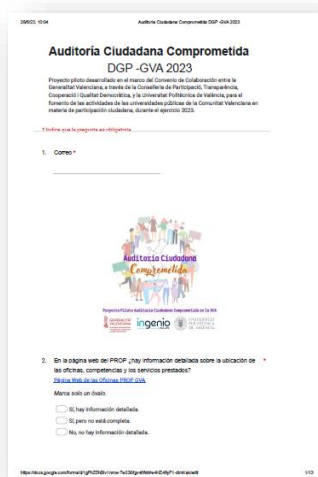


A continuación, el equipo técnico presentó al equipo auditor las etapas del proyecto piloto desarrolladas con el equipo motor, además de presentar información relevante sobre las oficinas PROP y el Servicio de Atención Presencial, objeto de auditoría en este proyecto piloto. En la Tabla 5 podemos observar la composición del equipo auditor y las entidades y colectivos sociales que participaron en el proceso participativo del presente proyecto piloto:

EQUIPO AUDITOR			
ENTIDAD/COLECTIVO	CIUDAD/PROVINCIA	INICIALES PARTICIPANTE	CÓDIGO (n.º + iniciales entidad)
ACEDSA - PV - Asociación Ciudadana en Defensa de la Salud del País Valenciano	Paterna/València	EZ	1. ACEDSA
ACICOM - Associació Ciutadania i Comunicació	València/València	JIPP	2. ACICOM
Asociación Gitana Adonay	Llíria/València	MJGF	3. AGA
		MJLS	4. AGA
Asociación de Convivencia Parque Lidón	Castellón de la Plana/Castellón	PRF	5. ACPL
CAVE-COVA - Confederació d'Associacions Veïnals de la Comunitat Valenciana	Valencia/València	EAA	6. CAVECOVA
Crysallis - Asociación de familias de Infancia y Juventud Trans*	València/València	TBC	7. CRYSTALLIS
Escola de Pensamiento Feminista	Paterna/València	CBC	8. EPF
Plataforma en Defensa de la Diversidad Funcional	Alicante/Alicante	EGM	9. PDDF

Tabla 5. Composición del equipo auditor.
Fuente: elaboración propia.





Posteriormente, el equipo técnico presentó el cuestionario realizado a partir de los resultados y recomendaciones del estudio CMACC-22 y de las etapas 1 y 2 del proyecto piloto al equipo auditor. Este cuestionario se realizó en el formato formulario de Google y está compuesto por 23 preguntas. Posteriormente a cada pregunta se incluyó una pregunta para realizar comentarios y recomendaciones (estas preguntas no están contabilizadas en el total de preguntas). En la siguiente tabla 6 se recogen las preguntas del cuestionario:

Imagen 6. Fases 3.1. y 3.2. de la Etapa 3. Proceso Participativo.
 Fuente: elaboración propia.

DIMENSIONES	PREGUNTAS
IDENTIFICACIÓN	1. Correo electrónico
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2. En la página web del servicio público auditado ¿hay información detallada sobre la ubicación de las oficinas, competencias y los servicios prestados? Comentarios y recomendaciones
	3. ¿Hay una plataforma digital que permite coger cita previa para el servicio público auditado? Comentarios y recomendaciones
	4. En las oficinas ¿hay algún material impreso para realizar sugerencias, agradecimientos y quejas? Comentarios y recomendaciones
	5. En las redes sociales y medios de comunicación ¿Se realiza difusión sobre las competencias del servicio auditado, los servicios prestados, la ubicación de las oficinas y otro tipo de información relevante para la ciudadanía? Comentarios y recomendaciones
	6. En las oficinas PROP ¿Hay guías divulgativas con información sobre el servicio auditado, sus competencias y los servicios prestados? Comentarios y recomendaciones
	DIVERSIDAD

23



	8. ¿Consideras que las personas que realizan la atención presencial deberán disponer de una formación continua para atender las múltiples diversidades ciudadanas? Comentarios y recomendaciones
	9. ¿Consideras que el servicio público auditado debería disponer de protocolos de atención a las múltiples diversidades? Comentarios y recomendaciones
	10. ¿Consideras que el servicio público auditado posee canales, instrumentos y/o espacios físicos y digitales que permitan comunicarse con otros servicios de la GVA con el fin de prestar una atención integral? Comentarios y recomendaciones
	11. ¿Consideras que se utiliza un lenguaje inclusivo en los canales, instrumentos y materiales elaborados por el servicio público auditado? Comentarios y recomendaciones
	12. ¿Consideras que las oficinas están ubicadas en lugares con fácil acceso mediante transporte público? Comentarios y recomendaciones
	13. ¿Consideras que la ciudadanía posee información y habilidades suficiente para acceder a los espacios físicos y digitales del servicio público auditado? Comentarios y recomendaciones
	14. ¿Consideras que las oficinas del servicio público auditado tienen accesibilidad arquitectónica para las personas con diversidad funcional? Comentarios y recomendaciones
	15. ¿Consideras que la página web y la plataforma de cita previa están adaptadas a las necesidades de las personas mayores y con diversidad funcional? Comentarios y recomendaciones
EQUIDAD	16. Según las encuestas ¿Consideras que el servicio público auditado contribuye a reducir las desigualdades sociales y medioambientales? Comentarios y recomendaciones
TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	17. A partir de la información en la página web ¿Consideras que las estadísticas del servicio auditado están disponibles en acceso abierto y recogen información importante para mejorar el servicio prestado? Comentarios y recomendaciones
	18. A partir de una búsqueda en internet ¿Consideras que los informes presupuestarios del servicio prestado están disponibles en formato digital y se realiza la rendición de cuentas en el servicio auditado? Comentarios y recomendaciones
	19. ¿Consideras que el proyecto piloto de auditoría ciudadana fue difundido en la página web, redes sociales y medios de comunicación? Comentarios y recomendaciones
SOSTENIBILIDAD	20. Teniendo en cuenta la sostenibilidad medioambiental ¿Cuánto consideras importante que el servicio público auditado disponga de protocolos propios de consumo energético, uso de agua y saneamiento y de las tres R (Reducir, Reutilizar y Reciclar) en sus prácticas cotidianas? Comentarios y recomendaciones
	21. ¿Cuál es tu género?



DATOS PERSONALES	22. ¿Has utilizado los servicios prestados por el servicio público auditado? ¿Y en qué formato?
	23. ¿Qué colectivo social representas?

Tabla 6. Preguntas del cuestionario dirigido al equipo motor.
Fuente: elaboración propia.

El segundo taller participativo (3.2.) se realizó en dos partes. En la primera parte se pusieron en común las respuestas de las personas que participaron en el equipo auditor al cuestionario realizado mediante el formulario Google. En la segunda parte, se formularon recomendaciones del equipo auditor al servicio público auditado. La Imagen 10 recoge fotografías del segundo taller (3.2.) y de las recomendaciones realizadas por el equipo auditor.

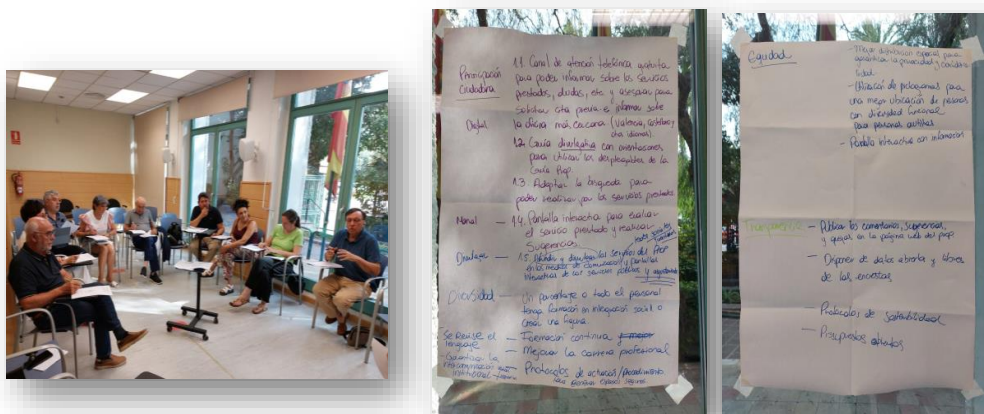


Imagen 10. Reunión presencial con el equipo motor en la Fase 2.1. de la Etapa 2 – Preparación.
Fuente: elaboración propia.

A continuación, se recogen los gráficos con las cuatro respuestas de las personas que participaron en el equipo auditor validando las preguntas y respuestas del cuestionario:





Gráfico 1. Pregunta 2.
Fuente: Formulario Google.



Gráfico 2. Pregunta 3.
Fuente: Formulario Google.



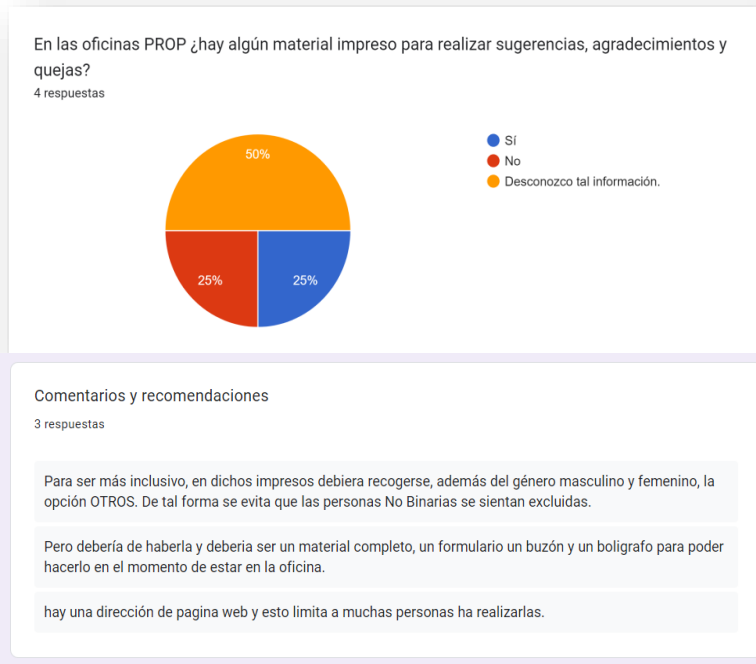


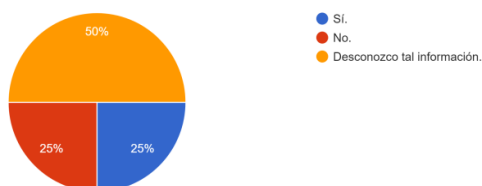
Gráfico 3. Pregunta 4.
Fuente: Formulario Google.



Gráfico 4. Pregunta 5.
Fuente: Formulario Google.



En las oficinas PROP ¿Hay guías divulgativas con información sobre sus competencias y los servicios prestados?
4 respuestas



Comentarios y recomendaciones

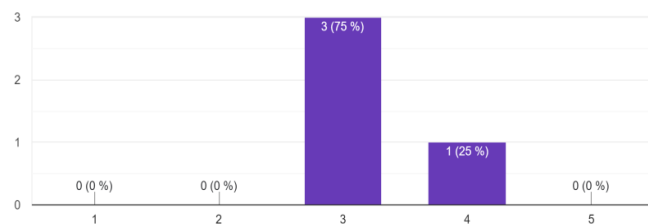
4 respuestas

- En cualquier caso, sería necesario que las haya
- DEBIERAN SER MÁS PREDICTIVAS Y TAMBIÉN MAS DESCRIPTIVAS.
- Las veces que he hecho uso de ellas no las he visto, pero si debería haberlas con un lenguaje sencillo.
- hemos encontrado en las principales impresos sobre algunos tramites, en Gandía no

Gráfico 5. Pregunta 6.

Fuente: Formulario Google.

Valora de 1 a 5 la siguiente afirmación: En general, considero que las personas que realizan la atención presencial del PROP están capacitadas para... empatía, lenguaje, idioma, cultura, género, etc.)
4 respuestas



Comentarios y recomendaciones

3 respuestas

- LO DESCONOZCO
- Deberían estar más capacitadas, sobre todo con el lenguaje ya que muchas veces usan palabras técnicas que no son comprensibles para las personas en general.
- hay muy buenas/os profesionales pero nos seguimos encontrando a personas con poca profesionalidad ni resolutivas como en la oficina de Gandia el pasado 23 de junio a las 9:56 h que nos negaron la atención a pesar que les fallo la cita, i nos derivaron a la web sin facilitar cita previa. Mientras esta persona considero mas importante atender su tno móvil.
- de alguna forma, para no ensuciar el buen hacer de muchas/ os trabajadores habrá que supervisar de alguna forma mediante inspecciones efectivas que eviten estas situaciones.

Gráfico 6. Pregunta 7.

Fuente: Formulario Google.



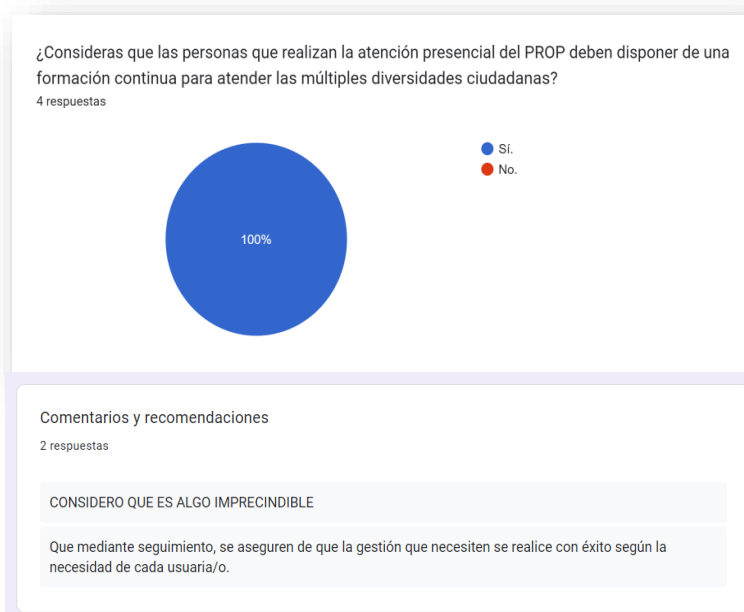


Gráfico 7. Pregunta 8.
 Fuente: Formulario Google.

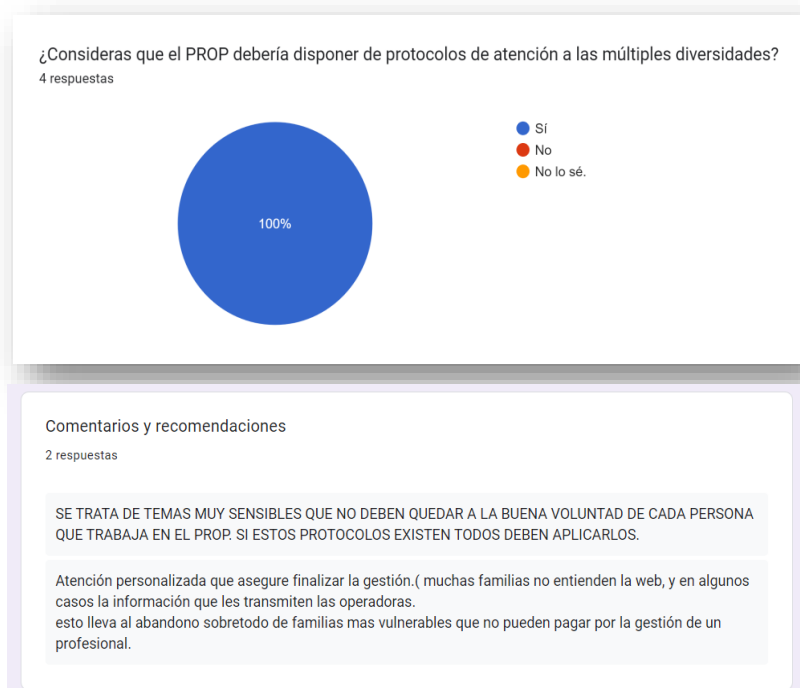


Gráfico 8. Pregunta 9.
 Fuente: Formulario Google.



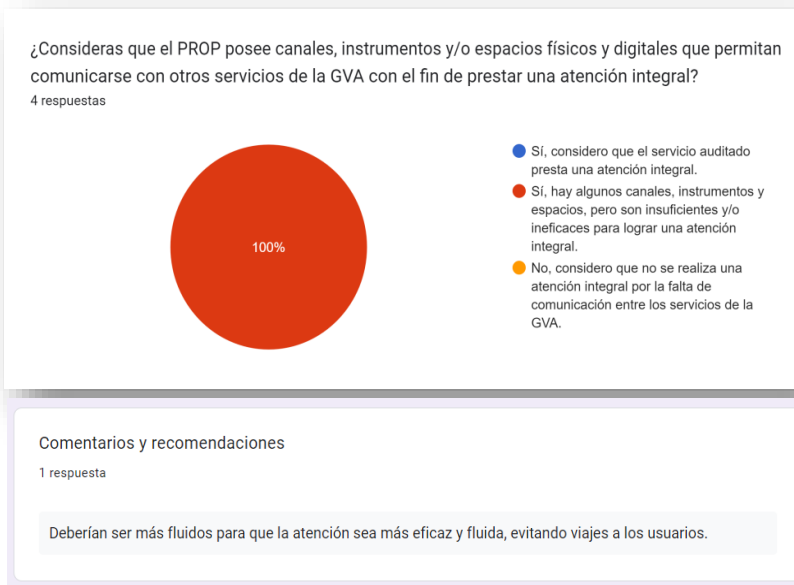


Gráfico 9. Preguntar 10.
 Fuente: Formulario Google.

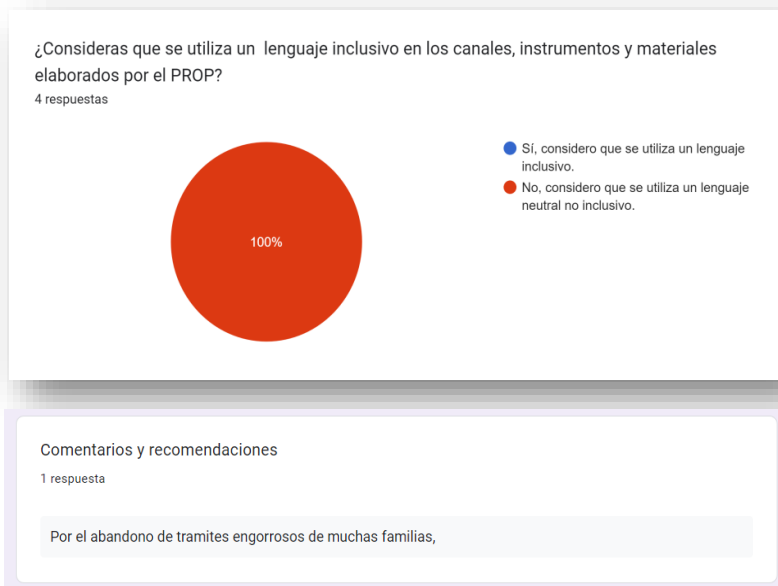


Gráfico 10. Preguntar 11.
 Fuente: Formulario Google.



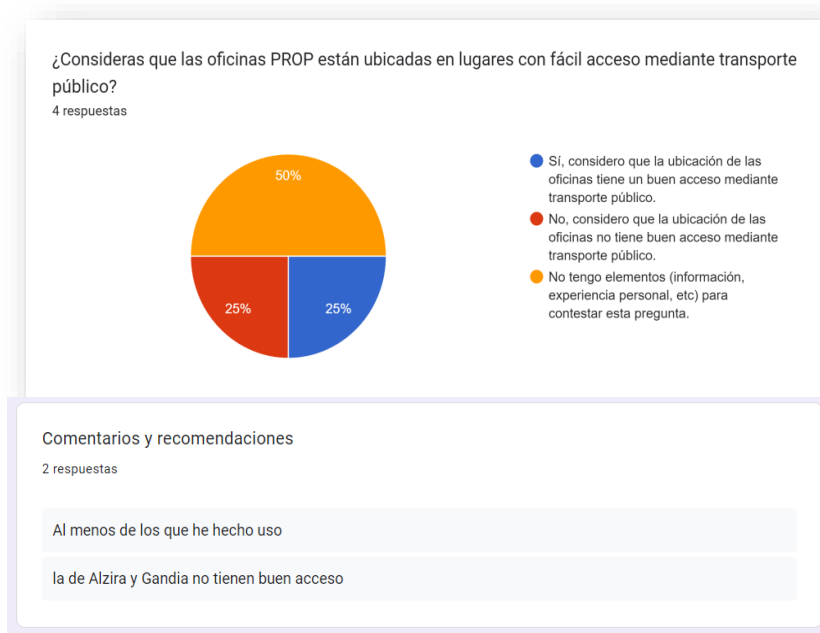


Gráfico 11. Pregunta 12.
Fuente: Formulario Google.

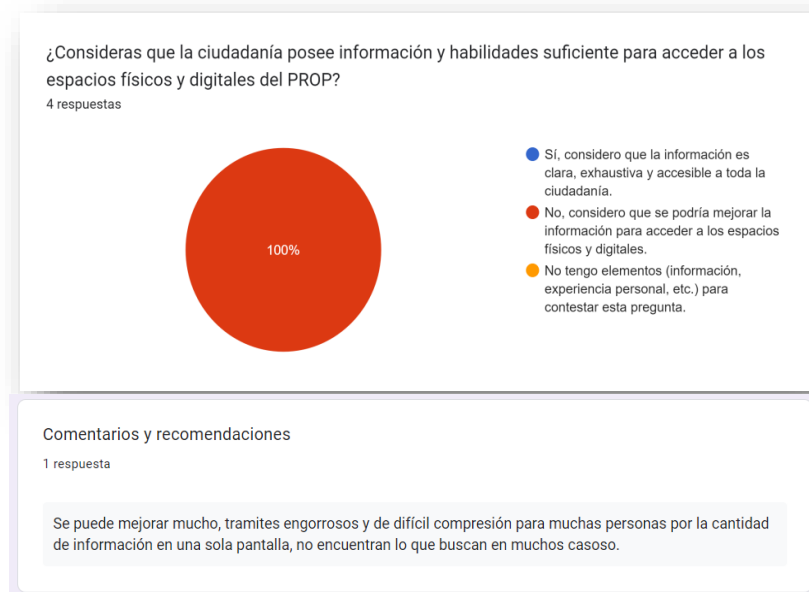
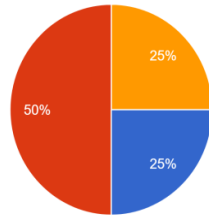


Gráfico 12. Pregunta 13.
Fuente: Formulario Google.



¿Consideras que las oficinas PROP tienen accesibilidad arquitectónica para las personas con diversidad funcional?

4 respuestas



- Sí, las oficinas tienen accesibilidad arquitectónica en el acceso y baños adaptados.
- No, las oficinas aún tienen barreras arquitectónicas y no disponen de recursos humanos y materiales para mejorar la experiencia de las personas con diversidad funcional.
- Desconozco esta información y no dispongo de elementos para contestar esta pregunta.

Comentarios y recomendaciones

4 respuestas

Al menos las que conozco

Mejorarlas

EXISTEN BARRERAS, ENTRE OTROS, PARA LAS PERSONAS INVIDENTES .

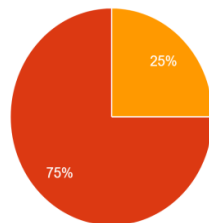
En algunas hemos observado espacios muy reducidos para silla de ruedas.

Gráfico 13. Pregunta 14.

Fuente: Formulario Google.

¿Consideras que la página web y la plataforma de cita previa del PROP están adaptadas a las necesidades de las personas mayores y con diversidad funcional?

4 respuestas



- Sí, están adaptadas.
- Sí, pero aún hay barreras y obstáculos digitales que impiden que las personas mayores y con diversidad funcional puedan acceder a la página web y plataforma de cita previa.
- No, considero que no están adaptadas.
- No dispongo de información y elementos para contestar esta pregunta.

Comentarios y recomendaciones

2 respuestas

Mejorarlas

Encontramos en algunos casos personal no resolutivo, adecuado y la web es engorrosa.

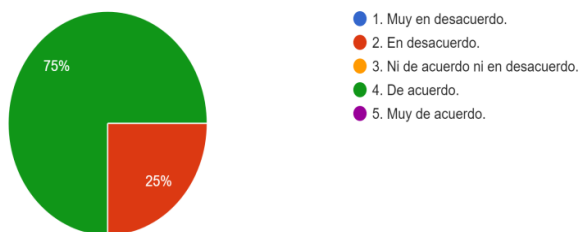
Gráfico 14. Pregunta 15.

Fuente: Formulario Google.



¿Consideras que el PROP contribuye a reducir las desigualdades sociales y medioambientales?

4 respuestas



Comentarios y recomendaciones

1 respuesta

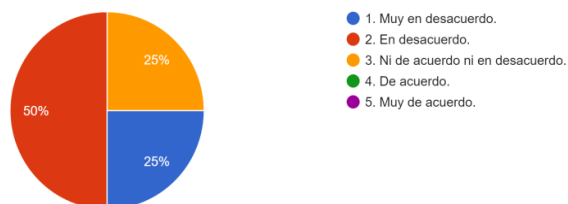
Aunque el objetivo de este proyecto sea solucionarlo, hoy en día no hay herramientas que supervisen la atención de trabajadoras/es con falta de profesionalidad entre otras.

Gráfico 15. Pregunta 16.

Fuente: Formulario Google.

A partir de la información en la página web ¿Consideras que las estadísticas del PROP están disponibles en acceso abierto y recogen información importante para mejorar el servicio prestado?

4 respuestas



Comentarios y recomendaciones

4 respuestas

Tendrían que ser más abiertas. Y poder elegir las diferentes variables. son datos muy generales

Sería necesario añadir más ítems

RESULTARÍA DE GRAN INTERES QUE DICHA INFORMACIÓN ESTUVIERA DISPONIBLE EN ACCESO ABIERTO, PUESTO QUE APORTA DATOS QUE PUEDEN SER MUY RELEVANTES.

No, porque no es fácil el acceso a recomendaciones etc, muchas no llegan a tramitarse, por eso la información no es objetiva. sobretodo con las personas mayores y/o con diversidad funcional.

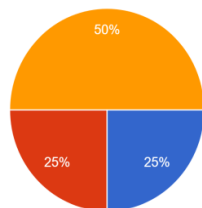
Gráfico 16. Pregunta 17.

Fuente: Formulario Google.



¿Consideras que las oficinas PROP están ubicadas en lugares con fácil acceso mediante transporte público?

4 respuestas



- Sí, considero que la ubicación de las oficinas tiene un buen acceso mediante transporte público.
- No, considero que la ubicación de las oficinas no tiene buen acceso mediante transporte público.
- No tengo elementos (información, experiencia personal, etc) para contestar esta pregunta.

Comentarios y recomendaciones

2 respuestas

Al menos de los que he hecho uso

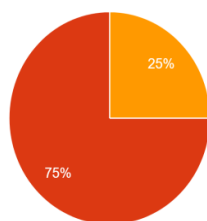
la de Alzira y Gandia no tienen buen acceso

Gráfico 17. Pregunta 18.

Fuente: Formulario Google.

A partir de una búsqueda en internet ¿Consideras que los informes presupuestarios del PROP están disponibles en formato digital y se realiza la rendición de cuentas?

4 respuestas



- 1. Muy en desacuerdo.
- 2. En desacuerdo.
- 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- 4. De acuerdo.
- 5. Muy de acuerdo.

Comentarios y recomendaciones

1 respuesta

Hemos encontrado solo los de 2017

Gráfico 18. Pregunta 19.

Fuente: Formulario Google.





Comentarios y recomendaciones

2 respuestas

EN LA SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL DEBE ESTAR IMPLICADA TODA LA SOCIEDAD, Y POR ENDE, LAS OFICINAS PROP. CREO QUE ES IMPORTANTE QUE SE HAGA Y QUE SE PUBLICITE, COMO FORMA DE CONCIENCIACIÓN.

desconozco la aplicación de la misma en los PROP

Gráfico 19. Pregunta 20.
Fuente: Formulario Google.

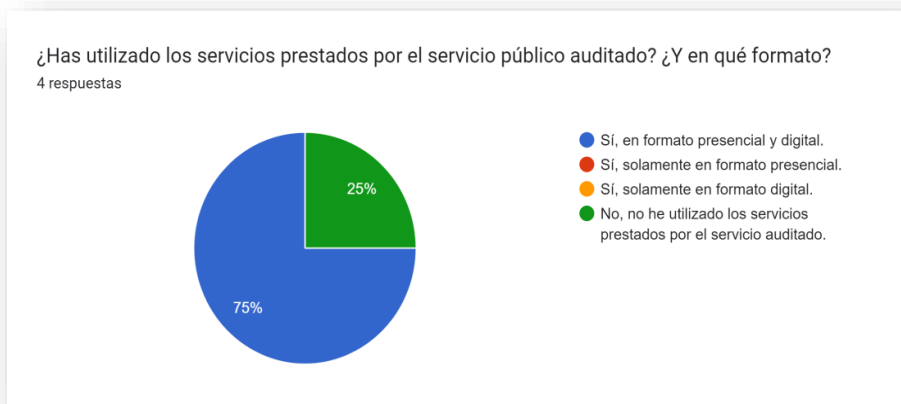


Gráfico 20. Pregunta 21.
Fuente: Formulario Google.



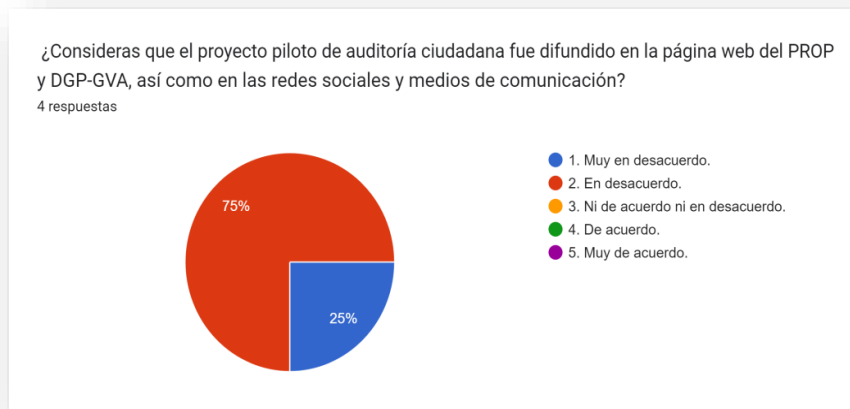


Gráfico 21. Pregunta 22.
Fuente: Formulario Google.

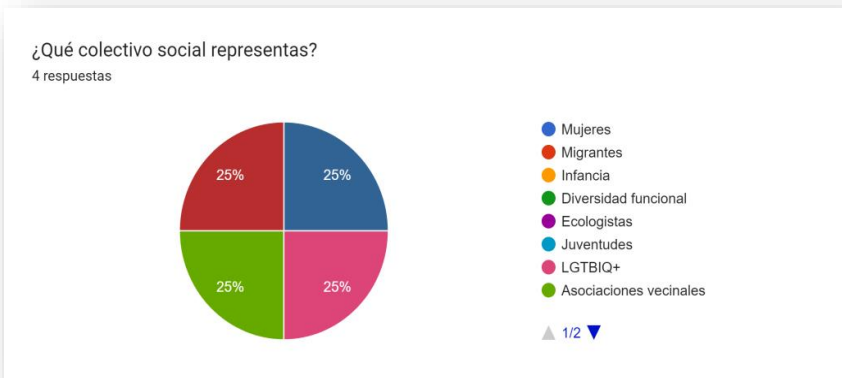


Gráfico 22. Pregunta 23.
Fuente: Formulario Google.

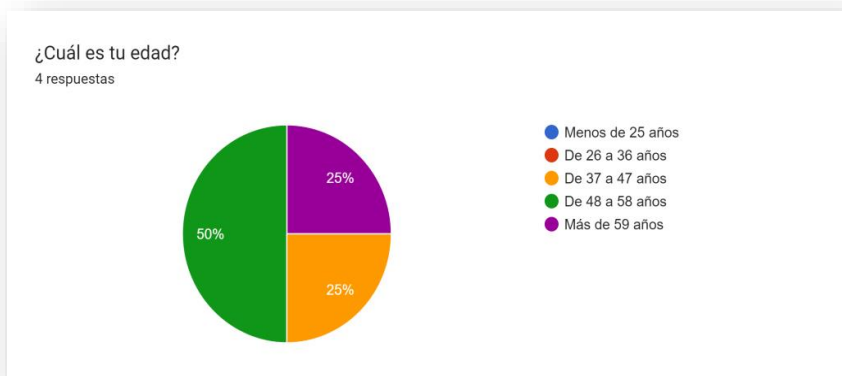


Gráfico 23. Pregunta 22.
Fuente: Formulario Google.



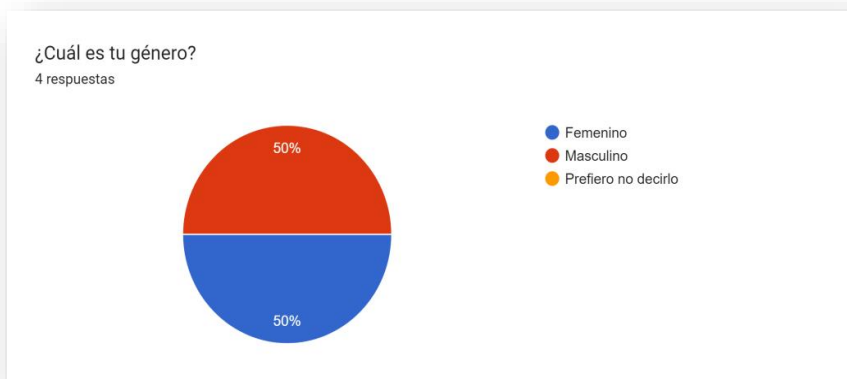


Gráfico 24. Pregunta 23.
Fuente: Formulario Google.

El tercer taller participativo (3.3.) se realizó el día 03 de julio de 2023, en formato webinar mediante la plataforma Teams. Este webinar consistió en la difusión de las recomendaciones formuladas por el equipo auditor y dirigidas al servicio público auditado. La convocatoria a este webinar se realizó en los dos días presenciales (3.1 y 3.2.) y por correo electrónico. Este correo electrónico fue enviado a todas las personas que participaron en el equipo auditor y en el estudio CMACC-22, así como a la DGP-GVA. Teniendo en cuenta que no hubo asistencia sincrónica, se decidió grabar el webinar y subir el video a la plataforma Youtube, para que todas las personas involucradas en el equipo auditor puedan visualizarlo. Actualmente este vídeo se encuentra en formato oculto y recibió hasta la fecha nueve visualizaciones. La imagen 11 recoge la presentación del webinar. Se puede acceder al vídeo mediante este enlace: <https://youtu.be/37HPTASGTT0>

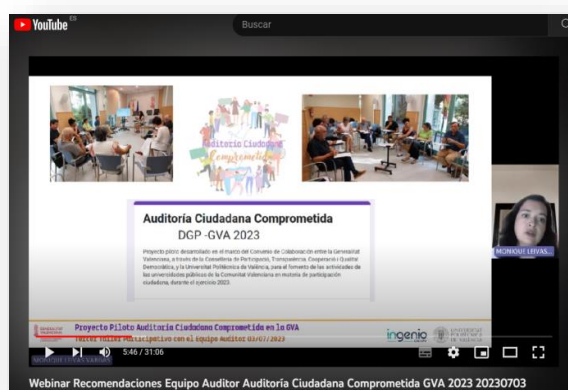


Imagen 11 Webinar realizado en la Fase 3.3. de la Etapa 3. Proceso Participativo.
Fuente: elaboración propia.



4. RECOMENDACIONES

En este apartado presentamos las principales recomendaciones desarrolladas en el marco del presente proyecto piloto de ACC. Estas recomendaciones fueran realizadas a partir del proceso participativo con el equipo motor y el equipo auditor. Por último, presentamos las conclusiones y recomendaciones formuladas por el equipo técnico de INGENIO (CSIC-UPV) con el fin de nutrir, orientar y mejorar los futuros procesos de ACC.

EQUIPO MOTOR

PARTICIPACIÓN	1. Crear espacios formales de encuentro y comunicación interna para compartir problemáticas y buenas prácticas que contribuyan a mejorar la atención presencial. (A1.1.)
	2. Generar instrumentos de evaluación interna y autoevaluación del servicio público (A1.2.)
	3. Realizar auditorías internas al personal de atención al público para evitar malas prácticas (A1.2.)
	4. Exigir formación previa en participación ciudadana en las convocatorias de plazas públicas para los puestos de atención presencial (A1.3.)
	5. Disponer de formación continua en atención a las poblaciones vulnerables y en riesgo de exclusión social
	6. Crear un protocolo para hacer seguimiento de la atención y las incidencias con otras instituciones públicas.
	7. Disponer de materiales divulgativos con lenguaje sencillo y con ilustraciones que permitan difundir las competencias y servicios prestados por las oficinas del PROP que puedan estar disponibles en otras instituciones.
	8. Facilitar cursos de formación a las y los empleados de la GVA sobre las funciones y competencias de las oficinas PROP.
DIVERSIDADES	9. Disponer de pantallas interactivas en las oficinas para que las personas que están esperando la atención puedan acceder a información importante sobre los procedimientos, solicitudes y servicios prestados por el PROP.
	10. Incluir en las pantallas interactivas preguntas de satisfacción con el servicio, sugerencias, quejas y propuestas de mejoras.

38



	11. Poner en valor las buenas prácticas en la atención presencial y reconocer la labor de las empleadas y empleados públicos que hacen bien su trabajo.
	12. Realizar difusión de las competencias y servicios prestados por las Oficinas PROP en las pantallas interactivas de los autobuses.
EQUIDAD	13. Facilitar formación en comunicación inclusiva y asertiva para la atención de personas y colectivos vulnerables en el riesgo de exclusión social.
	14. Realizar la encuesta forma aleatoria sin previo aviso.
TRANSPARENCIA Y RENDIÓN DE CUENTAS	15. Incluir una encuesta de satisfacción anónima que se realice después de cada atención prestada.
	16. Facilitar y publicar un presupuesto pormenorizado de cada una de las oficinas PROP.
	17. Mejorar la difusión interna y externa de los futuros procesos de auditoría ciudadana.
	18. Disponer de una carta de servicios de las Oficinas PROP y demás servicios públicos relacionados con los trámites y solicitudes realizados en las Oficinas PROP.
	19. Introducir un protocolo de seguimiento de la atención prestada a personas y colectivos vulnerables cuando son derivadas a otros servicios.
	20. Establecer protocolos para codificar la atención y realizar seguimiento.
SOSTENIBILIDAD	21. Realizar formación en sostenibilidad y educación medioambiental a las empleadas y empleados
	22. Introducir protocolos energéticos, usos de agua y saneamiento, así como de las tres R (reducir, reutilizar y reciclar
	23. Incluir en la encuesta de satisfacción preguntas de movilidad de los usuarios para acceder a las oficinas.

39



EQUIPO AUDITOR

PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
INSTRUMENTOS DIGITALES	1. Disponer de un canal de atención telefónica gratuito (castellano, valenciano e inglés) para informar y asesorar la ciudadanía, especialmente a las personas mayores y con diversidad funcional, sobre los trámites y servicios prestados - presenciales y online (por ejemplo: solicitud de cita previa, entre otros) y la ubicación de las oficinas.
	2. Introducir en la página web, en formato listado, los servicios prestados y trámites que se realizan en cada una de las oficinas PROP.
	3. Mejorar la accesibilidad de la página web buscando que sea más intuitiva y amigable teniendo en cuenta las necesidades de las personas mayores y con diversidad funcional.
	4. Incorporar una Guía divulgativa en la página web con orientaciones para utilizar los buscadores desplegables de la Guía PROP.
	5. Adaptar el buscador de los servicios y trámites para que se pueda realizar la búsqueda de las oficinas por los servicios prestados.
INSTRUMENTOS MANUALES	6. Disponer de pantallas interactivas en las oficinas para que la ciudadanía pueda evaluar el servicio prestado, así como realizar agradecimientos, sugerencias y quejas.
	7. Visibilizar y facilitar el formulario impreso, bolígrafo y buzón en las oficinas para que la ciudadanía pueda realizar agradecimientos, quejas y sugerencias.
DIFUSIÓN	8. Difundir y divulgar los servicios de las oficinas PROP en los medios de comunicación, redes sociales, otras instituciones públicas, así como en las pantallas interactivas de los transportes públicos con el objetivo de ampliar el conocimiento sobre los servicios prestados y alcanzar a diferentes públicos y colectivos sociales (por ejemplo: las juventudes, personas mayores, migrantes, etc.)

40



DIVULGACIÓN	9. Disponer de guías divulgativas impresas sobre los servicios prestados y trámites realizados en todas las oficinas PROP.
--------------------	--

DIVERSIDAD	
EQUIPOS DIVERSOS	10. Facilitar que un porcentaje o todo el personal de las oficinas PROP posea formación en integración social.
	11. Mejorar la carrera profesional del personal de atención a la ciudadanía.
FORMACIÓN	12. Impartir formación continua al personal del PROP en participación ciudadana y atención a las múltiples diversidades.
PROTOCOLOS	13. Disponer de protocolos de atención y procedimientos para atender las múltiples diversidades de la ciudadanía y generar un espacio seguro para los colectivos y poblaciones más vulnerables.
	14. Establecer un protocolo para mejorar la atención presencial y evitar e incidir sobre las malas prácticas de algunos profesionales.
COMUNICACIÓN	15. Garantizar la intercomunicación institucional (horizontal y vertical) generando una atención más eficaz, eficiente y fluida.
	16. Revisar y adecuar el lenguaje en las páginas webs y materiales.
	17. Incluir en los formularios, solicitudes y comunicación verbal la categoría de género no binario.
ACCESIBILIDAD	18. Utilizar pictogramas para mejorar la ubicación de personas con diversidad funcional (en especial a las personas autistas).
	19. Garantizar que todas las oficinas PROP tengan un buen acceso mediante transporte público.
	20. Disponer de pantallas interactivas con información actualizada sobre las solicitudes, documentos necesarios, plazos, etc.
	21. Mejorar la distribución espacial de las oficinas para la garantizar la privacidad y confidencialidad

41



	22. Mejorar los recursos digitales utilizando lenguaje fácil, inclusivo y accesible que expliquen de forma sencilla los procedimientos, trámites y servicios prestados en la página web.
	23. Mejorar la accesibilidad de los espacios físicos y digitales teniendo en cuenta las necesidades de las personas invidentes y con movilidad reducida.

EQUIDAD	
IMPACTO	24. Realizar acompañamiento, seguimiento y atención personalizada en los trámites dirigidas a las familias y colectivos más vulnerables con el fin de asegurar la conclusión de la gestión y evitar el abandono por falta de conocimientos y recursos.
TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	
DATOS ABIERTOS	25. Publicar los datos de las encuestas en formato abierto y libre para que se pueda realizar correlaciones y estudios por parte de profesionales, colectivos sociales y la ciudadanía.
	26. Publicar mensualmente los comentarios, sugerencias y quejas en la página web del PROP así como los cambios y mejoras realizadas en el servicio público.
RENDICIÓN DE CUENTAS	27. Publicar el presupuesto asignado a las oficinas PROP y la utilización de los recursos humanos y materiales garantizando la rendición de cuentas
AUDITORÍA CIUDADANA	28. Garantizar la difusión y divulgación de los futuros procesos de auditoría ciudadana a nivel interno (servicio auditado y GVA) así como a nivel externo (ciudadanía, colectivos, organizaciones sociales, etc.).

42

SOSTENIBILIDAD	
MEDIOAMBIENTAL	29. Disponer de protocolos de sostenibilidad propios diseñados para las oficinas PROP (agua, saneamiento, energía, residuos, movilidad, etc.).



5. CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta las 23 recomendaciones del equipo motor y las 29 recomendaciones del equipo auditor, el equipo técnico INGENIO (CSIC-UPV) pretende aportar recomendaciones metodológicas a los futuros procesos de ACC.

La primera recomendación está relacionada con la voluntad y el compromiso político de la GVA en promover procesos de auditoría ciudadana. En este sentido, consideramos necesario promover nuevos proyectos piloto en que participen otros servicios públicos, con el objetivo de ampliar, verificar y mejorar los indicadores y los instrumentos (cuestionario y talleres participativos) empleados en este primer proyecto. Entendemos que la realización de nuevos proyectos piloto es imprescindible para poder regular el mecanismo de auditoría ciudadana presente en el artículo 23, de la Ley 4/2023, aprobada el 13 de abril de 2023, de Participación Ciudadana y Fomento del Asociacionismo de la Comunitat Valenciana. No obstante, se requiere una participación más activa y propositiva de la DGP-GVA en todas las etapas del proceso, especialmente en la difusión del proceso a nivel interno y a la ciudadanía; así como una comunicación más intensa con el resto de Direcciones Generales y Consellerías implicadas en un proceso de auditoría ciudadana comprometida

43

En cuanto al equipo motor, nos gustaría agradecer la participación comprometida de las y los informadores del Servicio de Atención Presencial de las Oficinas PROP que contribuyeron a que el equipo técnico comprendiera la función social y la labor humana que realizan. Su trabajo es imprescindible para avanzar hacia una sociedad más justa, equitativa, diversa y sostenible. Para futuros proyectos, recomendamos una mayor implicación de las y los jefes de servicio y directoras/es en las diferentes etapas del proceso, así como una mayor apertura a dialogar, a entender y a respetar el rol de la universidad en los procesos de co-creación de conocimiento. Por otro lado, también destacamos la necesidad de involucrar a más personas del servicio público objeto de auditoría, desde una perspectiva multinivel. En este sentido, entendemos que el compromiso con la participación propositiva de las y los jefes de servicio en los futuros procesos de ACC es condición fundamental para mejorar los servicios públicos y la calidad de vida de la ciudadanía y de las empleadas y empleados públicos.



También queremos dar las gracias a todas las personas y colectivos sociales que participaron en el equipo auditor del presente proyecto piloto. Sin su participación y conocimientos no podríamos haber llegado a estas recomendaciones tan valiosas para mejorar el Servicio de Atención Presencial de las Oficinas PROP. En futuros proyectos, recomendamos realizar la tercera etapa de proceso participativo en un año que no coincida con las elecciones autonómicas y municipales, con el fin de asegurar la participación efectiva, la diversidad de la muestra del equipo auditor y el respeto a los tiempos de cada una de las etapas, principalmente la cuarta etapa (en el presente proyecto piloto no se podrá realizar el seguimiento de la implementación de las recomendaciones por el servicio público objeto de ACC). Por otro lado, recomendamos incorporar en la muestra del equipo auditor al menos a un 30% de personas que sean usuarias directas del servicio público objeto de auditoría. Por último, destacar la importancia de lograr incentivos y reconocimientos formales y/o económicos para las personas y colectivos sociales que conformen el equipo auditor, con el fin de asegurar las condiciones mínimas de movilidad y participación de las tres provincias de la Comunidad Valenciana.

Finalmente, queremos destacar que la metodología propuesta para la realización de una auditoría ciudadana comprometida desarrollada por el equipo INGENIO (CSIC-UPV) es una propuesta original y novedosa, realizada ex profeso para el territorio valenciano y las normativas que le son de aplicación, pero con vocación de poder ser considerada en otros contextos. Aun con todas las mejoras posibles y recomendaciones establecidas, consideramos que es una propuesta metodológica viable y que incorpora una mirada transformadora de la política pública, necesaria para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y de la equidad y justicia ecosocial.

