SIRCA - 2

2º PLAN DE SIMPLIFICACIÓN Y REDUCCION DE CARGAS ADMINISTRATIVAS

(2013-2015)

GENERALITAT VALENCIANA

CONSELLERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

SECRETARIA AUTONÓMICA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

INDICE

1. Presentación/introducción

2. Resumen ejecutivo del PLAN SIRCA 10-12 (antecedentes).

3. Análisis del Entorno.

4. Objetivos.

5. Líneas de Actuación.

- **5.1.** Actuaciones en el ámbito Normativo.
- **5.2.** Actuaciones dirigidas a la Simplificación de Procedimientos Administrativos.
- **5.3.** Actuaciones dirigidas al Impulso de la Administración Electrónica.
- **5.4.** Actuaciones dirigidas a mejorar la atención a la Ciudadanía.
- **5.5.** Implantación y Desarrollo del Sistema de Información del Mercado Interior Europeo (IMI) y la Ventanilla Única de Servicios (VUDS).

6. Gobernanza: participación de Agentes Sociales

7. Comunicación y Difusión

8. Evaluación y Rendición de Cuentas

1. PRESENTACIÓN/INTRODUCCIÓN

La simplificación administrativa que se ha desarrollado con el Plan SIRCA 2010-2012, aprobado por el Consell el 19 de Febrero de 2010, encuadrada en el marco de un plan más amplio como es el Plan de Innovación y Modernización de la Administración Pública Valenciana, Gobernanza 2013, ha supuesto un cambio en la gestión de los procedimientos y ha conllevado una importante reducción de cargas administrativas tanto para las empresas como para los ciudadanos que, una vez estén implementadas todas las medidas acordadas, alcanzará los 272 millones de euros de ahorro.

Con ello, ha quedado pues patente la importancia económica que puede llegar a tener la simplificación de los procedimientos para empresas y ciudadanos.

El primer plan, cuyos resultados se detallan en el siguiente apartado, tuvo como fundamento último el Programa de Acción para la Reducción de las Cargas Administrativas en la Unión Europea, y la Decisión del Consejo Europeo que en 2007 determinó convertir la simplificación administrativa en una de sus líneas prioritarias de actuación, estableciendo en un 25% la reducción de cargas para el año 2012, elevada para España, por Acuerdo de Consejo de Ministros, al 30%.

Además, para su elaboración se contó con el soporte jurídico de determinadas normas que facilitaron su concreción, tales como la Directiva 2006/123/CE relativa a los servicios en el mercado interior y la simplificación administrativa; la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y los requerimientos de los esquemas nacionales de interoperabilidad y seguridad.

En estos momentos, trascurridos 3 años desde la aprobación del plan SIRCA, los apoyos normativos, tanto a nivel europeo como del Estado español, se han consolidado. Pero además, en nuestra comunidad contamos con una serie de normas que nos va permitir afianzar e incrementar las actuaciones simplificadoras.

La *Ley 2/2012, de 14 de junio, de la Generalitat, de Medidas Urgentes de Apoyo a la iniciativa empresarial y los emprendedores, microempresas y pequeñas y medianas empresas de la Comunitat Valenciana*, fue una de las primeras leyes aprobadas en todo el Estado, ante la necesidad de adoptar una serie de medidas extraordinarias y urgentes que potenciaran la iniciativa empresarial y favorecieran el dinamismo de nuestra economía. Parte de estas medidas se vertebraron en torno a un eje de acción fundamental, como es la flexibilización y simplificación de los procedimientos y la reducción de trámites y cargas administrativas.

También contamos con un instrumento normativo, aprobado como resultado de las actuaciones en el ámbito normativo del anterior plan SIRCA, se trata del *Decreto 165/2010, de 8 de octubre, del Consell, por el que se establecen medidas de simplificación y de reducción de cargas administrativas en los procedimientos gestionados por la administración de la Generalitat y su sector público*, que regula aspectos horizontales de la actividad administrativa para hacerla más simple, más sencilla, más ágil, más accesible a la ciudadanía y, por todo ello, más productiva. Este decreto establece las medidas concretas a través de las cuales se instrumentan las acciones de simplificación. Unas son de carácter general, como la prohibición de solicitar datos existentes en los archivos de la administración, la comunicación de datos entre diferentes departamentos, la normalización de documentos, y en este ámbito hay que destacar la regulación y el impulso de las declaraciones responsables y las comunicaciones previas como un potente mecanismo de simplificación que libera a la ciudadanía de la aportación de numerosa documentación.

Además, nuestra Comunitat cuenta con una ley propia de administración electrónica, la *ley 3/2010, de de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana*, cuyo objeto es el desarrollo del derecho de los ciudadanos y ciudadanas a relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, para acceder a los servicios públicos y en la tramitación de los procedimientos administrativos.

Otro aspecto importante de las medidas de simplificación es que, con ellas, se ha iniciado un **cambio de cultura** administrativa, fijando pautas generales en todos los departamentos, en el cual es necesario seguir avanzando. De todos es conocido que los cambios los realizamos las personas, por lo que es importante incidir en esa transformación con el fin de que la reducción de cargas no se limite simplemente a la eliminación de un trámite en un procedimiento, sino que implique el compromiso de la organización de evitar las trabas administrativas y aumentar la eficacia de los procesos.

Igualmente, la administración está siguiendo una evolución que implica el cambio de un modelo administrativo de control previo, a otro de comprobación posterior, que también va a requerir un cambio de cultura en los ciudadanos y las empresas, reforzando conceptos como la responsabilidad individual.

Así pues, la simplificación debe constituir un proceso permanente de revisión y mejora de la calidad de los servicios, sin que pueda entenderse como una actuación limitada únicamente a un periodo de tiempo. No obstante, es conveniente establecer un marco temporal que permita fijar objetivos concretos y facilitar su evaluación y seguimiento. Por ello, el Plan SIRCA, que ahora se presenta, da continuidad al anterior plan y propone desarrollar nuevas actuaciones a realizar en el periodo 2013-2015.

Por tanto, es incuestionable la necesidad de seguir avanzando en esta materia hasta que todos los procedimientos de gestión que se realizan desde la

Generalitat sean ágiles, y con las mínimas cargas administrativas para los ciudadanos y, de manera especial, para las empresas.

Para ello, se cuenta además con el compromiso ineludible del Consell que ha consolidado la simplificación administrativa como uno de sus pilares estratégicos, como se demuestra en las actuaciones impulsadas en ejecución del anterior plan SIRCA, que se describen en el apartado siguiente, y que están en sintonía con la esencia del decreto de emprendedores. De hecho, dentro de las 20 medidas del debate de política general, planteadas por el President, se incluye la siguiente:

"Los ciudadanos quieren menos leyes, más sencillas y que se cumplan. Por ello me he marcado el objetivo de llevar a cabo un exhaustivo proceso de revisión de las 135 leyes autonómicas vigentes para simplificar y reducir la normativa que afecta a la ciudadanía".

Este Plan, al igual que el anterior, está dirigido al conjunto de órganos y unidades de la administración de la Generalitat y su sector público dependiente, y para su pleno desarrollo y ejecución se va a contar con el trabajo inestimable de todos los departamentos del Consell.

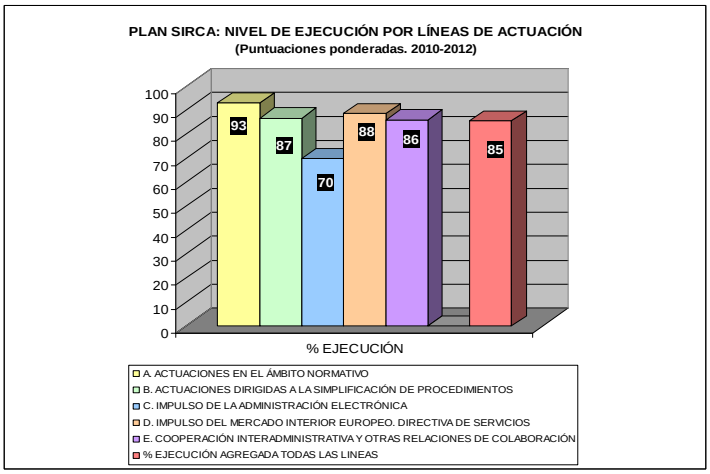
2. RESUMEN EJECUTIVO DEL PLAN SIRCA 2010-2012

El **Plan de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas** (plan **SIRCA** 2010-2012), puso el énfasis en reducir y/o suprimir las cargas administrativas y las obligaciones de información que la Generalitat impone, derivadas de su potestad regulatoria, a ciudadanos y empresas. En el caso de empresas el plan se marcó como objetivo el de reducir dichas cargas en un 30 % antes de finalizar el año 2012. Junto a ello, el plan SIRCA ha dirigido sus principales acciones a racionalizar y simplificar los procedimientos administrativos, imprimiendo mayor celeridad, eficacia y transparencia en su gestión, facilitando y procurando una relación con la ciudadanía más ágil y accesible.

El Plan SIRCA ha tenido importantes efectos positivos en nuestra administración, como motor y pilar básico de la modernización, centrada en la simplificación y reducción de cargas administrativas a empresas y ciudadanos. **El nivel de ahorro** derivado de la aplicación de las medidas contenidas en este plan, una vez implementadas, **se cifra en 272 millones de €** (contabilizados con la metodología del "Standard Cost Model") lo que supone que **hemos alcanzado, y superado, el objetivo general del plan, concretado en reducir las cargas administrativas en un 30%**.

Desde el punto de vista del despliegue y desarrollo del plan, el nivel de ejecución agregado alcanza, finalizada su vigencia (a fecha 31 de diciembre de

2012), un 85 % (porcentaje ponderado[1]) tal y como se refleja en el siguiente gráfico:



En este ahorro han sido determinantes las **medidas urgentes** aprobadas por el Consell, coincidiendo con la aprobación del plan, centradas sobre todo en ordenar la supresión de determinadas exigencias de documentación en procedimientos tramitados por la Generalitat (relacionadas con la obligatoriedad de aportar fotocopias del DNI o el número de identificación de extranjero y el certificado de empadronamiento, la justificación de estar al corriente en el pago de las obligaciones tributarias con la hacienda estatal y autonómica y la justificación documental acreditativa de estar al corriente en el cumplimiento de las obligaciones con la seguridad social). Al finalizar 2012, el porcentaje de procedimientos en que ya no se exige el certificado de estar al corriente en las obligaciones tributarias y de seguridad social alcanza un 73% y un 62% en el caso de la presentación de fotocopias del DNI, procedimientos todos en los que la consulta, en los porcentajes señalados, se está realizado a través de canales electrónicos utilizando la plataforma autonómica de intermediación de la Generalitat.

La aprobación del ya citado Decreto 165/2010, de 8 de octubre, del Consell, por el que se establecen medidas de simplificación y reducción de cargas administrativas ya comentado, ha permitido disponer del necesario instrumento jurídico que, además de dar respaldo normativo y jerárquico a las medidas urgentes antes citadas, ha marcado las pautas de actuación a seguir para la simplificación y reducción de cargas.

La **revisión normativa**, impulsada como resultado de procesos de simplificación realizados, ha tenido un importante impulso como consecuencia

1 La ponderación realizada responde a que no todas las grandes líneas de actuación, ni los proyectos ejecutados, tienen la misma importancia y repercusión. En este sentido la ponderación final de primer nivel (por línea de actuación) otorga un 30% a las actuaciones normativas, un 30% a las de simplificación, un 20% al impulso de la administración electrónica, un 15% al impulso del mercado interior europeo y cumplimiento de la directiva de servicios y un 5% a las acciones de cooperación Interadministrativa y relaciones de colaboración.

también de la aplicación de la **directiva de servicios** (66 normas afectadas, 54 ya modificadas), acción esta última que junto con la **implantación del IMI** (Sistema de Información que permite la localización e intercambio de información entre todas las administraciones de la Unión Europea) y la **ventanilla única de la directiva de servicios** (VUDs) están contribuyendo a un mayor desarrollo y liberalización del mercado interior europeo en nuestro ámbito.

Las **medidas de simplificación** desarrolladas, en ejecución del SIRCA y al margen de las derivadas de las medidas urgentes antes señaladas, se han centrado, durante los tres años de vigencia del plan (periodo 2010-2012), en **procedimientos comunes de carácter horizontal** (becas para prácticas profesionales, subvenciones y empleo público) y **en procedimientos de carácter departamental** relacionados inicialmente con autorizaciones administrativas y con registros administrativos.

En el ámbito de los **registros administrativos** se analizaron las normas que regulan los 141 registros administrativos existentes, en 37 de los cuales se propuso la sustitución de la presentación de documentación por declaraciones responsables". El **análisis sistemático de procedimientos,** centrado inicialmente (en 2011), de forma mayoritaria, en diversas autorizaciones administrativas, se complemento en 2012 con una segunda selección de procedimientos, priorizados por las distintas Consellerias en base a su relevancia y complejidad o mayor impacto, y que, en conjunto, han alcanzado la cifra de 104 procedimientos (54 en 2011 y 50 en 2012) que han sido sometidos a un análisis sistemático y detallado con vistas a su simplificación.

En conjunto, el total de procedimientos que han sido objeto de simplificación, bien fruto de medidas urgentes o tras el análisis sistemático de procedimientos señalado, alcanza la cifra de 616, lo que representa un 51% del total de procedimientos o trámites vigentes al finalizar la ejecución de este plan (a 31 de diciembre de 2012) y que asciende a 1.217.

En materia de **subvenciones** se dispone de un trámite genérico normalizado que permite la solicitud telemática (utilizado en 66 convocatorias de ayudas) y en relación con las **convocatorias de acceso al empleo público** es posible su inicio telemático en las convocatorias de administración general (1.445 solicitudes de acceso al empleo público se han cursado utilizando el trámite electrónico) y, en el ámbito docente, en el 100% de convocatorias para maestros, profesores y catedráticos.

A destacar, de una forma importante, que desde finales de 2011 todas las **becas para prácticas profesionales** se tramitan, en su totalidad, de forma telemática a través de una aplicación corporativa única, lo que resulta especialmente relevante por ser el primer procedimiento de la Generalitat cuya tramitación, solo se puede realizar (obligatoriamente) de forma electrónica. En el año 2012 se han publicado 14 convocatorias de becas que han supuesto la presentación de más de 3200 solicitudes electrónicas.

La aprobación en 2010 de la Ley de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana constituyó un importante paso para el **desarrollo de la administración electrónica** y en marzo de 2011 se aprobó un nuevo plan de acción coordinado que ha venido a impulsar, con un horizonte temporal de dos años (2011-2012), nuevas medidas que nos han permitido avanzar en su implantación y desarrollo y que han venido a complementar otras ya realizadas, algunas en aplicación de las medidas urgentes adoptadas en su día. Entre esas medidas cabe citar la implantación del sistema de pago telemático de las tasas e impuestos de la Generalitat, la expedición telemática de certificados de inscripción en el Registro Oficial de Contratistas y Empresas Clasificadas, la cita previa concertada (telefónica y telemática) para las oficinas PROP de atención al ciudadano de la Generalitat y la tramitación telemática de quejas y sugerencias.

Así mismo se ha implantado el trámite electrónico de carácter general que permite, a ciudadanos y empresas, presentar cualquier solicitud de forma electrónica mediante un único formulario y que se puede aplicar en todos aquellos procedimientos que no disponen ya de un trámite electrónico específico.

Al finalizar 2012, el número total de servicios electrónicos activos disponibles asciende a 737 lo que representa el 61 % del total de servicios registrados en el Gestor Único de Contenidos (GUC) de la Generalitat. En cuanto al uso de la administración electrónica por parte de los ciudadanos destacar que, en los tres años de vigencia del plan, se han realizado más de 9 millones de trámites on-line

El **desarrollo de una política de cooperación y colaboración** con otras administraciones públicas y con otros actores relevantes ha sido otra de las líneas de actuación previstas en el plan SIRCA, que se ha plasmado en la aprobación por el Consell, y posterior firma, de varios convenios entre los que destaca el suscrito con la Administración General del Estado que nos ha permitido evaluar y cuantificar en términos económicos, con un modelo común para todas las administraciones públicas, la reducción de cargas administrativas conseguida durante la ejecución del plan. También con la administración local se han desarrollado colaboraciones y experiencias piloto (caso del Ayuntamiento de Castellón) de las que se han derivado importantes modificaciones normativas relacionadas con el régimen de concesión de licencias urbanísticas y de actividades vinculadas a la licencia ambiental.

Por último señalar y destacar el importante papel de liderazgo y apoyo en el despliegue de este plan que ha desempeñado la **Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunitat Valenciana (CITEC)**, de la que forma parte los titulares de las diferentes Subsecretarías.

La propia CITEC y sus comisiones, especialmente la Comisión Técnica para la Modernización y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos, han resultado

claves para impulsar y coordinar, en cada departamento, los distintos proyectos derivados de este plan de simplificación y reducción de cargas.

El papel de liderazgo desarrollado por la CITEC se ha visto, también, respaldado por el propio Consell que, además de aprobar el plan inicial, ha impulsado las normas que lo respaldan, en especial a través de los sucesivos Acuerdos adoptados que han respaldado y ordenado la implantación efectiva de las medidas de simplificación identificadas y acordadas (*Acuerdo de 23 de marzo de 2012, del Consell, por el que se aprueban acciones de simplificación y reducción de cargas administrativas, en el marco del Plan SIRCA 2010-2012 publicado en el DOCV nº 6743 de 28 de marzo de 2012 y Acuerdo de 25 de enero de 2013, del Consell, con idéntica denominación y finalidad, publicado en el DOCV nº 6860 de 7 de febrero de 2013*). La publicación de estos acuerdos ha venido también a dar respuesta al mandato recogido en la disposición final séptima del Decreto Ley 2/2012, de 13 de enero, del Consell, de medidas urgentes de apoyo a la iniciativa empresarial y a los emprendedores, microempresas y pequeñas y medianas empresas (pyme) de la Comunitat Valenciana, que establece que "El Consell aprobará semestralmente un plan de simplificación que contemplará los procedimientos a simplificar y las unidades responsables de llevar a cabo el citado proceso de simplificación".

3. ANÁLISIS DEL ENTORNO

El nuevo Plan de simplificación y reducción de cargas, con una duración prevista de 3 años, se va a desarrollar en un entorno complejo y con una crisis económica persistente, lo que obliga a la administración a poner en marcha todos los mecanismos a su alcance que puedan contribuir a reducir las cargas administrativas que, en último término, son cargas económicas para empresas y ciudadanos, puesto que, en muchos casos, llevan aparejado un desembolso.

Para responder a las demandas y tendencias que se pueden identificar en el entorno, una organización debe analizar de manera realista los recursos y posibilidades en los que puede apoyarse, que son sus "fortalezas"; pero, también, los recursos o factores internos que pueden limitar su desempeño y resultados, que serían sus "debilidades". Además es importante considerar los factores externos que pueden constituir una oportunidad, o convertirse en una amenaza.

Por tanto, basándonos en la experiencia anterior, en los conocimientos adquiridos en materia de análisis y detección de cargas administrativas, así como de los logros alcanzados y errores cometidos, incluimos a continuación un análisis DAFO, cuyo objetivo es poder incorporar al plan las oportunidades y las fortalezas y contrarrestar las debilidades y amenazas. Todo ello va a determinar el contenido y evolución de las líneas de actuación diseñadas.

ANALISIS DAFO

INTERNO	EXTERNO
Fortalezas	***Oportunidades***
▪ Apuesta del Consell por promover la simplificación administrativa. ▪ Contar con un Plan Estratégico de Innovación y Modernización de la Administración Pública Valenciana, Gobernanza 2013. ▪ El apoyo normativo (Decreto de simplificación y ley de emprendedores). ▪ Buena coordinación horizontal entre Consellerias ▪ Nuevo impulso a la administración electrónica y competencias atribuidas a la misma Secretaría Autonómica. ▪ Sensibilización y conocimiento de los empleados públicos. ▪ La regulación del catálogo de procedimientos administrativos y del manual de formularios.	▪ Los programas y planes elaborados por la Comisión Europea en esta materia. ▪ El impulso de la Administración General del Estado. ▪ El marco normativo actual, tanto a nivel del Estado como de la UE. ▪ Avance de las tecnologías de la información y la comunicación. ▪ Interés de los sectores empresariales y sociales en la reducción de cargas.
Debilidades	***Amenazas***
▪ Reducción presupuestaria. ▪ Falta de medios, materiales y personales, para poder atender las acciones programadas. ▪ Sobrecarga de trabajo en las Subsecretarías y desequilibrio en el reparto de tareas entre empleados públicos. ▪ Retraso en la implementación de los desarrollos tecnológicos.	▪ La actual crisis económica y el déficit público. ▪ Contexto actual complejo y de incertidumbre. ▪ Falta de motivación de los empleados públicos. ▪ La complejidad de algunas materias que pueden dificultar la simplificación.

En síntesis, las fortalezas y oportunidades encontradas son las siguientes:

FORTALEZAS:

- Apuesta firme del Consell por promover la simplificación administrativa que facilite los trámites tanto para las empresas, como para los ciudadanos, reduciendo las cargas administrativas que se les imponen.

- Contar con un Plan estratégico de Innovación y Modernización de la Administración Pública Valenciana, Gobernanza 2013, cuyo eje estratégicos de actuación "Orientar la Administración de la Generalitat al Ciudadano", incluye la reducción de cargas administrativas, a través de la simplificación de los procedimientos, así como las actuaciones puestas en marcha que exigen su continuidad y la experiencia previa en el desarrollo y evaluación del SIRCA 2010-2012.

- El apoyo normativo, que da respaldo y cobertura jurídica a las acciones de simplificación, plasmado en estas dos normas, tanto del *Decreto 165/2010, de 8 de octubre, del Consell, por el que se establecen medidas de simplificación y de reducción de cargas administrativas en los procedimientos gestionados por la Administración de la Generalitat y su sector público,* como de la ley *2/2012, del Consell, de medidas urgentes de apoyo a la iniciativa empresarial y a los emprendedores, microempresas y pequeñas y medianas empresas (pyme) de la Comunitat Valenciana*, uno de cuyos ejes incluye la flexibilización y simplificación de los procedimientos y la reducción de trámites y cargas administrativas.

- Buena coordinación horizontal entre las diferentes Consellerias y sus organismos autónomos dependientes, a través de la Comisión Interdepartamental CITEC y de la Comisión Técnica de Modernización y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos.

- El nuevo impulso que se le va a dar a la administración electrónica, una vez finalizado el proceso de centralización de todas las funciones, medios y recursos, así como el hecho de que ambas competencias –simplificación y administración electrónica-, junto con la formación de empleados públicos, estén en la misma Secretaria Autonómica.

- La sensibilización y conocimiento de los empleados públicos, entre los que se difundió ampliamente el anterior plan SIRCA y el Decreto 165/2010 de simplificación, así como la formación que se ofrece a través del IVAP.

- La regulación en 2012 del catálogo de procedimientos administrativos de la Generalitat y su sector público, en el que se incluyen todos los procedimientos administrativos dirigidos a la ciudadanía, a las empresas o a

otras instituciones públicas, así como la aprobación del Manual de Formularios de la Generalitat que ordena la normalización documental, fundamentalmente de los formularios de solicitud, lo que facilita y agiliza su cumplimentación.

OPORTUNIDADES:

- La determinación de la Comisión Europea que desde la aprobación del *Programa de Acción para la Reducción de las Cargas Administrativas en la Unión Europea*, y la Decisión del Consejo Europeo de 2007, sigue poniendo en marcha iniciativas orientadas a estos fines, así como la aplicación de Directivas dirigidas a facilitar el mercado interior europeo por lo que suponen de simplificación y reducción de cargas y expresamente el IMI.

- El impulso de la Administración General del Estado que está elaborando nuevos planes y proyectos dirigidos a la simplificación.

- El marco normativo actual, tanto a nivel del Estado como de las CCAA, que posibilitan seguir avanzando en esta materia, ya que las modificaciones realizadas, como la de la ley 30/92, de Régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, permiten las declaraciones responsables.

- Avance de las tecnologías de la información y la comunicación que va a facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos de una forma cada vez más ágil y cómoda y que posibilita la puesta en marcha de una administración pública inteligente.

- Interés de los sectores empresariales y sociales en la reducción de cargas administrativas y en simplificación documental.

Igualmente, se han detectado las siguientes debilidades y amenazas:

DEBILIDADES:

- Reducción presupuestaria en todos los departamentos que puede dificultar la asignación de recursos económicos para poner en marcha determinadas medidas de reducción de cargas.

- Falta de medios, materiales y personales, para poder atender de forma directa todas las acciones programadas en los planes de simplificación.

- Sobrecarga de trabajo derivada de la reducción de la estructura del Consell, que implica menos departamentos y, por tanto, puede acarrear un incremento del trabajo que desarrollan las subsecretarias, que son quienes constituyen una parte importante de la red de calidad. Igualmente, el desequilibrio en el reparto de cargas de trabajo entre los empleados públicos.

- Retraso en la implementación de algunos desarrollos tecnológicos necesarios para completar la reducción de cargas de algunos procedimientos ya simplificados, como el que permite realizar consultas de interoperabilidad a través de a la Plataforma de Intermediación (PAI), originada en parte por la centralización de la función informática de toda la Generalitat.

AMENAZAS:

- La actual crisis económica y el déficit público que obligan a la reducción presupuestaria, así como la incertidumbre ante posibles nuevos recortes presupuestarios que podrían ponen en peligro algunos procesos de simplificación, sobre todo en lo relativo a la tramitación electrónica. Todo ello unido a la insuficiente financiación de la Comunitat Valenciana.

- Contexto actual complejo y de incertidumbre, que puede suponer cambios que en el momento actual son imprevisibles y que, por tanto, pueden obligar en un futuro a incluir o redefinir algunos proyectos.

- Desmotivación de los empleados públicos, a nivel general, por los recortes en sus derechos económicos y laborales, originados por las medidas básicas ordenadas por el Estado.

- La complejidad de algunas materias, que dificultan las tareas de simplificación.

Por otra parte, las medidas que se incluyen en el presente Plan están en consonancia con las actuaciones que se están desarrollando, tanto a nivel del Estado Español, y de las diferentes comunidades autónomas, como de la Comisión Europea.

En este sentido, el 12 de diciembre de 2012, la Comisión Europea envió una comunicación al Parlamento europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social

Europeo y al Comité de las Regiones sobre *Adecuación de la normativa de la Unión Europea*. En dicha comunicación se evidencia la preocupación de las empresas y ciudadanos por la complejidad y la carga administrativa que la legislación impone.

Igualmente, y como bien se recoge en el Plan Presupuestario 2013-2014, elaborado por la Presidencia del Gobierno, la actual situación económica exige no solo la adopción de medidas que permitan contener y disciplinar el gasto con el objeto de alcanzar los objetivos de déficit y deuda públicos comprometidos por España, sino también, y con la misma finalidad, alcanzar la máxima eficiencia en la gestión de los servicios públicos, de modo que sea posible el mantenimiento de los mismos en las mejores condiciones de calidad, con la utilización de los recursos financieros indispensables.

Para ello, al igual que el resto de administraciones públicas, es imprescindible no sólo adoptar medidas de modernización y racionalización de las estructuras administrativas, dirigidas a mejorar la calidad y productividad del empleo público, sino también dirigidas a incrementar la eficiencia de su gestión y a facilitar el cambio cultural necesario, para lo cual los planes de simplificación administrativa y reducción de cargas se han revelado como los más efectivos, tal como ha quedado patente en el apartado de evaluación del anterior plan SIRCA 2010-2012.

A la hora de analizar el entorno, otro elemento importante a considerar es la actual demanda de servicios que la ciudadanía y las empresas requieren de su administración autonómica, sobre todo a través de la visitas al portal de la Generalitat, y en especial a los servicios de atención al ciudadano de la guía PROP.

Desde que se puso en marcha en 2008, el nuevo portal Web de la Generalitat ha ido incrementando paulatinamente el número de visitas. Durante los 3 años de vigencia del Plan, se han recibido un total de 65.390.589 de visitas.

Entre los temas que más dudas o interés has suscitado se repiten anualmente los relacionados con la administración tributaria y enseñanza, aunque en 2011 también los relacionados con empleo, industria y servicios sociales.

En cuanto a la atención presencial en las oficinas de atención al ciudadano PROP, el número de visitas entre 2010 y 2012 ha alcanzado los 4.045.376 visitantes.

Igualmente, a través del servicio de atención telefónica 012, en este periodo, 2010-2012, se han atendido un total de 4.901.192 consultas.

Por lo que respecta a la utilización de la administración electrónica, durante el periodo de vigencia del anterior plan se han realizado anualmente alrededor de 3 millones de trámites, lo que supone un total en dicho periodo de 9.258.286 trámites realizados.

El desarrollo de las Tecnologías de la Información, en consonancia con el Plan de Acción Europeo sobre Administración Electrónica 2011-2015, que establece entre sus objetivos la necesidad de extender la administración electrónica para promover una administración pública inteligente, sostenible e innovadora, va a tener un impulso destacable.

Además, todas estas iniciativas pueden verse reforzadas con las mejoras derivadas de la evaluación de calidad de los servicios, ya que las evaluaciones permiten conocer las fortalezas y debilidades de un departamento y diseñar planes de mejora de forma continua y, en consecuencia, determinar las actuaciones que se consideran prioritarias, las evaluaciones pueden ayudarnos a objetivar aquellas que realmente son imprescindibles para la razón de ser de un departamento. (Integrar la simplificación de los procedimientos en la planificación para la mejora de las unidades).

Las Mejoras del sector público, en clave de eficiencia, eficacia, flexibilidad y simplificación de procedimientos, minimizando las cargas administrativas, es una exigencia continua de las organizaciones empresariales y de la sociedad civil, pero también es una constante en los planes sectoriales desarrollados por la Generalitat.

4. OBJETIVOS

Este plan, continuación del anterior plan SIRCA 2010-2012, se enmarca dentro del desarrollo del Plan de Innovación y Modernización de la Administración Pública Valenciana, que finalizará en 2013, cuyo eje estratégico "*Orientar la Administración de la Generalitat al Ciudadano*", incluye la reducción de cargas administrativas, a través de la simplificación de los procedimientos.

El objetivo principal que se desea obtener con el nuevo plan, en consonancia con el anterior, consiste fundamentalmente en reducir y/o suprimir las cargas administrativas que la Generalitat impone a ciudadanos y empresas, bien por estar establecido así en una norma, o bien por las correspondientes exigencias de información sobre su actividad.

Una vez logrado el objetivo cuantitativo establecido en el anterior Plan, de reducción del 30% de cargas, tanto para empresas como para ciudadanos, que ha supuesto alcanzar la cifra de ahorro de más de 270 millones de euros, lógicamente y en consonancia con ello, el porcentaje estimado para este periodo ha de ser menor, dado que las principales medidas de ahorro ya se han implementado. Por ello se fija inicialmente el **objetivo de reducción del 10%** de las cargas administrativas, en previsión y a la espera de ajustarlo al que se establezca para la Administración General del Estado.

La cuantificación de este porcentaje, en términos de ahorro para los ciudadanos y/o empresas, se realizará utilizando para ello el sistema de

medición simplificado del «Standard cost model», método ya utilizado en la evaluación del Plan SIRCA anterior y compartido por todas las administraciones públicas, tanto de las comunidades autónomas, como de la administración general del Estado.

Así pues, en consonancia con el objetivo general fijado, se alinean y mantienen los **objetivos específicos**, fijados en el anterior plan:

- Establecer instrucciones comunes para la elaboración de nuevas normas y regulaciones, con el fin de evitar toda regulación innecesaria y simplificar aquella que resulte excesivamente compleja, incorporando en su elaboración aspectos de mejora de la calidad normativa, reduciendo al mínimo las cargas y costes administrativos.

- Reducir y/o suprimir, en su caso, las declaraciones obligatorias actualmente exigidas por la normativa de la Generalitat en vigor, reduciéndolas al mínimo imprescindible para garantizar los derechos ciudadanos y lograr la máxima eficacia en el cumplimiento de sus fines.

- Evitar redundancias o duplicidades en las peticiones de información y documentación a presentar ante la administración.

- Simplificar y racionalizar los procedimientos administrativos a través de acciones fundamentalmente dirigidas a reducir (o eliminar en su caso) requisitos y trámites a fin de ganar agilidad en la gestión y prestación de los servicios, evitando desplazamientos, acortando plazos y reduciendo costes, como una forma de organizar la actuación administrativa que nos haga ser más eficaces y eficientes.

- Identificar trámites comunes en aquellos procedimientos que dentro de una misma familia (por ejemplo: registros, gestión tributaria, sanciones, contratación, etc.) están sometidos a una específica y propia regulación, con vistas a estandarizar y normalizar la actuación administrativa en estas materias lo que nos permitirá avanzar, sin interferir ni perjudicar en las peculiaridades propias de cada procedimiento, en su simplificación y racionalización.

- Disminuir al máximo los requisitos de información, especialmente en el caso de pequeñas y medianas empresas, utilizando sistemas de control a posteriori a aplicar, cuando sea posible, mediante métodos de muestreo.

- Impulsar y desarrollar la administración electrónica para posibilitar, en cumplimiento de la Ley 11/2007, de 22 de junio, el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y de la Ley 3/2010 de Administración electrónica de la Generalitat, la relación con ciudadanos y empresas, a través de medios electrónicos.

- Reforzar los canales de comunicación electrónicos y de interoperabilidad, a fin de mejorar el intercambio de información entre departamentos y entre distintas administraciones, lo que permitirá suprimir las exigencias de aquella información que ya obra en poder de la administración.

- Facilitar y hacer más accesible y directa la información facilitada a ciudadanos y empresas sobre los diferentes procedimientos y exigencias normativas.

5. LÍNEAS DE ACTUACIÓN

El escenario descrito, así como los objetivos y estrategias definidas, determinan una serie de líneas de actuación para la consecución de dichos objetivos. Estas líneas de actuación incorporarán, también, aquellos proyectos del Plan SIRCA anterior que, por diversas razones, no fueron ejecutados en su totalidad y aquellos otros que, por su interés o necesidad, deben reforzarse y mantenerse en el tiempo.

Anualmente, se fijarán los objetivos concretos y específicos para cada proyecto, con el fin de alcanzar el objetivo general establecido en cada línea de actuación. La ejecución de los mismos estará condicionada a las disponibilidades presupuestarias de cada anualidad.

5.1. Actuaciones en el ámbito normativo

Durante los 3 años de vigencia del anterior Plan SIRCA, la determinación de las normas para su revisión y simplificación se realizó por 2 vías. Por una parte, se centró principalmente en la incorporación al derecho autonómico de las obligaciones establecidas por la Directiva de Servicios, especialmente en materia de comercio y turismo; sustituyendo los controles administrativos previos por declaraciones responsables o comunicaciones previas y controles a posteriori, que facilitan el inicio de una actividad comercial o empresarial. Este seguimiento se coordinó por la entones denominada Secretaría Autonómica de Relaciones con el Estado y con la Unión Europea.

Además, se procedió a la revisión y adaptación de las normas detectadas en las actuaciones dirigidas a la simplificación de procedimientos, con el fin hacer posible la aplicación efectiva de las medidas de simplificación, ya que la mayor parte de las cargas administrativas que se exigen a ciudadanos y empresas están recogidas en una norma.

En esta nuevo Plan SIRCA-2, (2013-2015), teniendo en cuenta la experiencia adquirida, la revisión de la normativa va a incluir una nueva perspectiva de

mejora de la calidad normativa, con el fin de evitar toda regulación innecesaria y simplificar aquella que resulte excesivamente compleja.

Existe una relación directa entre calidad normativa y reducción de cargas administrativas o burocráticas y, como consecuencia de ello, de incremento o pérdida de competitividad.

Como ya se ha reseñado en el apartado correspondiente al análisis del entorno, la Comisión Europea envió el 12 de diciembre de 2012 una comunicación al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones sobre Adecuación de la normativa de la Unión Europea. En dicha comunicación se recoge la preocupación de las empresas y ciudadanos por la complejidad y la carga administrativa de la legislación. El Consejo Europeo ha invitado a redoblar los esfuerzos para reducir la carga normativa global a nivel nacional y de la UE. El resultado final debe ser un marco reglamentario simple, claro, estable y predecible para las empresas, los trabajadores y los ciudadanos. Además, La Comisión invita a los Estados miembros a garantizar la conclusión efectiva a nivel nacional de las iniciativas en curso para reducir la carga administrativa.

Con anterioridad, en su Comunicación de 2010 "Normativa inteligente en la Unión Europea", la Comisión expuso su estrategia para mejorar la formulación, ejecución, evaluación y revisión de las políticas y normativas europeas con el fin de garantizar que redundasen en beneficio de los ciudadanos y las empresas.

Así pues, es conveniente poner todo el empeño en conseguir que la nueva normativa que se apruebe en nuestra Comunitat sea más eficaz, menos compleja y, sobre todo que se elabore teniendo siempre en cuenta las características de aquellos sectores a los que vaya destinada. Facilitar el cumplimiento de las normas haciéndolas mas accesibles y cuidando el lenguaje para que sean comprensibles.

En consecuencia, esta línea de actuación tendrá 2 vertientes:

- **Elaboración de nuevos proyectos normativos**: antes de la aprobación de cualquier norma se tendrán en cuenta los criterios de simplificación y mejora de la calidad normativa que se determinen.

- **Revisión de la normativa consolidada**: se procederá a su revisión, con especial énfasis en las leyes, siguiendo el protocolo que se establezca.

Para que las actuaciones previstas sean efectivas, se impulsarán y coordinarán por la **Abogacía de la Generalitat**, a quien compete el control sobre la forma, la estructura y procedimiento de elaboración de los proyectos normativos de la Generalitat.

5.1.1 Elaboración de nuevos proyectos normativos:

Con este fin, se diseñará un **protocolo de revisión normativa**, incluyendo aspectos de mejora de la calidad normativa, cuya finalidad será establecer una política de simplificación del entorno regulatorio. En particular, se comprobará el cumplimiento de lo dispuesto en el *Decreto 165/2010, de 8 de octubre, del Consell, por el que se establecen medidas de simplificación y de reducción de cargas administrativas en los procedimientos gestionados por la administración de la Generalitat y su sector público*, en especial las medidas establecidas en el Capitulo II, que pueden suponer una reducción de cargas, tales como la prohibición de solicitar datos existentes en los archivos de la administración y la inclusión de declaraciones responsables o comunicaciones previas como un potente mecanismo de simplificación que libera a la ciudadanía de la aportación de numerosa documentación.

Todas las normas que se elaboren a partir de la aprobación de este plan, tendrán en cuenta 3 aspectos, fijados por la U.E, exigibles a cualquier norma:

- proporcionada a su objetivo
- transparente
- accesible a la ciudadanía

El protocolo de revisión se facilitará a todas las unidades implicadas en la elaboración de la normas, a través de las Subsecretarías.

Esta actuación conllevará la revisión y adecuación del *Decreto 24/2009, de 13 de febrero, del Consell, sobre la forma, la estructura y el procedimiento de elaboración de los proyectos normativos de la Generalitat*.

5.1.2. Revisión de la normativa consolidada:

Por otra parte, tal y como ya se incluyó en el Plan SIRCA, la simplificación no debe limitarse a la nueva normativa que pueda ser aprobada en el futuro, sino que para ser plenamente efectiva debe aplicarse a la regulación existente en estos momentos y, para ello, han de ser analizadas las normas vigentes. Así pues, de acuerdo con el objetivo establecido en una de las medidas planteadas por el President en el debate de política general, se va a abordar la revisión de las **135 leyes** autonómicas vigentes, y de sus normas de desarrollo, para simplificar y reducir la normativa que afecte tanto a la ciudadanía, como a las empresas, comenzando por aquellas que presenten un mayor potencial de simplificación y posibiliten una mayor reducción de cargas para las empresas y los ciudadanos, sin por ello poner en riesgo la garantía y seguridad jurídica que las leyes proporcionan.

A tal efecto, se establece la siguiente metodología:

1. Elaboración por parte de la Abogacía General de la Generalitat de un listado de las Leyes y Decretos vigentes, realizando una propuesta en la que se identifiquen las normas que resulten innecesarias y aquéllas que pueden ser objeto de fusión o derogación, analizando igualmente los aspectos citados en el apartado tercero.

2. Constitución de una Comisión en cada una de las Consellerias encargada del estudio de la anterior propuesta. Formarán parte de dicha Comisión:

   - Representantes de la Abogacía General de la Generalitat.
   - Dos representantes de la Subsecretaría de la Conselleria. Una de ellas será la persona designada para formar parte de la Comisión Técnica de Modernización y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos que, a su vez, forma parte de la estructura de la Red de Calidad de la Generalitat. Igualmente, si se considera oportuno, podrán designarse otros representantes de los órganos gestores.
   - Un representante de la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios.

3. Cada Comisión deberá analizar la normativa vigente, prestando especial atención a los siguientes aspectos y partiendo de la propuesta formulada por la Abogacía General de la Generalitat:

   - Eliminar de la normativa autonómica aquellos preceptos cuyo contenido sea una mera reproducción de normas básicas.
   - Eliminar de la normativa autonómica aquellos preceptos o apartados cuyo contenido se considere propio de reglamentos, incluyéndolos en disposiciones reglamentarias, con el fin de evitar la "congelación de rango".
   - Revisar las remisiones a otras normas, para comprobar si están vigentes, siendo incluso recomendable que se sustituya por una referencia a la "normativa vigente en materia de…"
   - Examinar las cargas administrativas que se introdujeron con la norma anterior y las que se van a suprimir o reducir con la nueva norma, respecto a la regulación anterior.
   - Analizar los distintos órganos o comisiones citados en cada norma, eliminando aquéllos que resulten innecesarios o que no se hayan puesto todavía en funcionamiento desde su creación.
   - Revisar los procedimientos regulados en las distintas normas, aprovechando para simplificarlos y suprimir aquellos trámites que resulten innecesarios (dentro del plan SIRCA), regulando igualmente la tramitación electrónica cuando sea posible (o, por lo menos, incluyendo una remisión a la normativa aplicable en esta materia, dejando su regulación a un desarrollo posterior).

- Sustituir, cuando sea posible, el régimen de autorizaciones por comunicaciones previas y declaraciones responsables, para completar el proceso de transposición de la Directiva de servicios.
- Revisar el régimen del silencio administrativo: De acuerdo con lo establecido en el artículo 40 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible se evaluará la existencia de razones imperiosas de interés general que justifiquen el mantenimiento de los efectos desestimatorios del silencio administrativo en procedimientos regulados por normas anteriores a la actual redacción del artículo 43 de la Ley 30/1992.
- Evitar el lenguaje sexista.
- Adaptar la normativa vigente a la denominación de los entes del sector público del artículo 5 del texto refundido de la Ley de Hacienda Pública de la Generalitat, así como a las recientes disposiciones sobre reestructuración del sector público de la Generalitat (como el Decreto-Ley 7/2012).
- Adaptar la normativa vigente a las previsiones sobre técnica normativa contenidas en el Decreto 24/2009.

4. Una vez realizado el primer análisis, se decidirá la nueva "estructura" normativa, identificando las disposiciones que siguen vigentes, las que se refunden y aquéllas que se derogan, centrándose los esfuerzos en un primer momento en las Leyes, cuya nueva redacción corresponderá a la Subsecretaría en colaboración con los centros directivos competentes, de acuerdo con lo previsto en el artículo 69.2.g) de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, del Consell, y los correspondientes Reglamentos Orgánicos y Funcionales.

5. A continuación, los nuevos proyectos normativos serán revisados por la Abogacía General de la Generalitat, que procederá a su valoración junto con el Consell Jurídic Consultiu. Además, en esta fase se cuidará de forma especial que los proyectos que definan políticas sectoriales del Consell, cuenten en su elaboración con la participación de aquellos colectivos a quienes les afecte de forma directa el objeto de la norma.

6. Por último, se realizarán los trámites exigidos por la normativa aplicable para su aprobación, publicación y entrada en vigor.

7. Igualmente, tal y como se venia realizando en ejecución del Plan anterior, se continuará con la revisión y modificación de aquellas normas que vayan asociadas a procedimientos administrativos que sean objeto de simplificación.

En consecuencia con todo lo expuesto, los **objetivos** a alcanzar en esta línea son los siguientes:

- Elaboración y difusión del Protocolo de revisión normativa, redactado al finalizar 2013.

- Revisión y adecuación del *Decreto 24/2009, de 13 de febrero, del Consell, sobre la forma, la estructura y el procedimiento de elaboración de los proyectos normativos de la Generalitat* aprobación Consell y publicación, en el primer trimestre de 2014.
- Identificar las modificaciones necesarias en las 135 leyes autonómicas vigentes y sus normas de desarrollo, antes del 31 de diciembre de 2013.
- Realizar los nuevos proyectos normativos y elevarlos para su aprobación por el Consell, periódicamente durante los 3 años de vigencia del Plan.
- Medición del coste de las cargas administrativas suprimidas, cuantificadas en € mediante la aplicación del SCM.

5.2. Actuaciones dirigidas a la Simplificación de Procedimientos Administrativos

Esta línea de actuación fue la de mayor desarrollo en el anterior plan, ya que a través de las medidas horizontales de choque, incluidas en el mismo, así como de las actuaciones de simplificación contenidas en los Acuerdos del Consell, descritas en el apartado segundo, se revisaron gran cantidad de procedimientos. Por tanto, en este nuevo periodo, esta línea tendrá menor incidencia, aunque sin perder de vista que el análisis de los procesos, incluyendo sus procedimientos y trámites, se ha demostrado como el método más eficiente, a la hora de abordar la reducción de cargas administrativas, ya que es la forma más directa de detectar toda la documentación que habitualmente se requiere a las empresas y/o ciudadanos, bien por estar contemplada en una norma o simplemente como consecuencia de la práctica administrativa sin que cuente con ningún sustento normativo.

Además, se continuarán realizando acciones para hacer efectivas las medidas horizontales de choque, derivadas del anterior Plan, que estén pendientes de implementar, hasta alcanzar el 100% de procedimientos en los que sea de aplicación. En especial, la no se exigencia de certificados de estar al corriente en las obligaciones tributarias y frente a la seguridad social, así como la presentación de fotocopias del DNI.

En este nuevo plan contamos con una nueva regulación del catálogo de procedimientos administrativos de la Generalitat y su sector público, en el que se incluyen todos los procedimientos administrativos dirigidos a la ciudadanía, a las empresas o a otras instituciones públicas y que es accesible a través de la guía PROP en la página Web de la Generalitat, así como con un manual de formularios de solicitud para su simplificación y agilización.

5.2.1. Unificación de Procedimientos y/o Trámites Comunes

Al igual que se hizo en ejecución del plan anterior con los procedimientos de becas de prácticas profesionales, subvenciones y empleo público y contando con la experiencia adquirida, se estudiarán aquellas materias de mayor repercusión en empresas y ciudadanos que presenten actuaciones de carácter uniforme que puedan ser susceptibles de establecer procedimientos comunes o de estandarizar la actuación administrativa de forma homogénea, aún manteniendo sus propias peculiaridades.

Dentro de este apartado y a través de la Comisión Técnica para la Modernización y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos, se constituirá un grupo de trabajo con el objetivo de simplificar y homogeneizar nuevos procedimientos comunes o de carácter horizontal en diferentes departamentos, o bien fases o trámites presentes en la mayor parte de los procedimientos administrativos. Una vez establecidas las materias seleccionadas, el grupo de trabajo realizará un análisis de la conveniencia y oportunidad de su estandarización y propondrá las medidas idóneas. Posteriormente, se formulará una propuesta para su aplicación por los departamentos competentes en cada materia, que se elevará para su aprobación por el Consell.

Asimismo, se llevarán a cabo los estudios funcionales necesarios para el desarrollo de las aplicaciones tecnológicas de carácter corporativo que se vayan a implementar.

5.2.2. Simplificación de Procedimientos Específicos

Revisar los procedimientos, y como consecuencia de ello sus normas reguladoras y actuaciones, con el fin de simplificarlos, reducir la carga documental y pasar de un modelo de control previo a otro de comprobación posterior, cuando así se estime conveniente, va a seguir siendo una línea de actuación que tendrá continuidad en este plan.

En ejecución del primer Plan SIRCA se desarrolló una **Metodología de simplificación**, propia de la Generalitat, que fue validada mediante su aplicación en determinados procedimientos. La publicación y difusión de la misma posibilitará continuar con el análisis de nuevos procedimientos para su simplificación y reducción de cargas.

Para ello se partirá del listado de procedimientos, extraído del GUC, que no figuran como simplificados en el SIRCA 2010-12, y teniendo en cuenta su volumen y complejidad, anualmente se determinarán los procedimientos para ser abordados por cada departamento.

Posteriormente, siguiendo la metodología de la Generalitat, y una vez detectadas las cargas, cada Conselleria identificará el origen de las mismas

para determinar si están derivadas de imposiciones normativas, de la complejidad de los trámites, o de requerimientos internos, y se identificarán las mejoras necesarias, comenzando por aquellas que sean más sencillas y de fácil supresión o sustitución, o que causen un mayor impacto. Aquellas cargas documentales impuestas por la práctica administrativa o recogidas en una instrucción u órdenes de servicio internas, se analizará la posibilidad de suprimirlas.

Finalmente se implementarán los resultados, para lo cual se diseñará el plan de mejora y se concretará su puesta en marcha a través de los Acuerdos que en materia de simplificación vaya adoptando el Consell.

En este nuevo plan, se va a prestar una especial atención a los **impuestos y tasas** gestionados por la administración tributaria de la Generalitat, en los que mediante la modernización, simplificación y mayor eficiencia de la gestión, se quiere facilitar a empresas y ciudadanos el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, teniendo en cuenta sus necesidades y requerimientos, reduciendo las cargas administrativas y contribuyendo, con ello, a la agilización de los procedimientos de presentación y gestión, lo que redundará en una mejora sustancial de la prestación de servicios a los ciudadanos y en una mejora de la eficiencia de la actuación administrativa.

Los **objetivos** a alcanzar en esta línea son los siguientes:

- Estandarizar/unificar el 100% de procedimientos/fases/tramites seleccionados por el grupo de trabajo para cada anualidad, durante los 3 años de vigencia del Plan.

- Realizar el 100% de estudios funcionales necesarios para el desarrollo de las aplicaciones tecnológicas de carácter corporativo que se propongan anualmente, durante la vigencia del Plan.

- Elaborar y publicar la Metodología de simplificación de procedimientos antes de finalizar 2013.

- Hacer efectivas las medidas horizontales de choque, derivadas del anterior Plan, que estén pendientes de implementar en el 100% de procedimientos que lo requieran.

- Medición del coste de las cargas administrativas suprimidas, cuantificadas en € mediante la aplicación del SCM.

- Simplificar el 100% de los procedimientos específicos propuestos por la Dirección General de Tributos y del Juego, en el periodo que se determine por el órgano competente.

- Simplificar el 100% de los procedimientos específicos propuestos por cada Subsecretaría cara cada anualidad del Plan.

5.3.- Actuaciones dirigidas al Impulso de la Administración Electrónica

Para la Generalitat el desarrollo de una administración electrónica al servicio de los ciudadanos es una prioridad que ya se puso de manifiesto en el anterior plan, mediante el impulso y aprobación por el Consell del anteproyecto de ley 3/2010, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.

De las actuaciones puestas en marcha en desarrollo del anterior plan SIRCA, se ha evidenciado que la implantación de la administración electrónica es un factor crítico para que la simplificación, y sobre todo, para que la reducción de cargas, sea efectiva. Sobre todo para evitar que los ciudadanos tengan que aportar documentos que ya obren en poder de la administración.

Por tanto, en el nuevo Plan de Administración Electrónica, dentro del contexto de la Agenda Digital Valenciana, se van a acometer un conjunto de tareas, que se describen a continuación.

Las actuaciones previstas en esta línea de actuación se impulsarán y coordinarán por la **Dirección General de Tecnologías de la Información**, a quien corresponde, entre otras, las funciones planificación, coordinación, autorización y control de las tecnologías de la información, las comunicaciones corporativas, el desarrollo de la sociedad digital y la administración electrónica de la Generalitat. Para su completo desarrollo requerirá que la ejecución presupuestaria se realice dentro de los plazos previstos inicialmente.

5.3.1- Impulso de los servicios electrónicos:

Continuando con las medidas del plan anterior, y para garantizar que los ciudadanos puedan ejercitar su derecho a comunicarse electrónicamente con las administraciones públicas, siguiendo lo establecido en la Ley 11/2007, el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, y en la Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana, en esta nueva etapa se consolidará el inicio telemático en el 100% de procedimientos que, por motivos presupuestarios, no fue posible alcanzar con las medidas puestas en marcha en el plan anterior.

- Se unificarán en una sola Plataforma todos los servicios de Administración Electrónica.

- Se facilitará la consulta ciudadana sobre el estado de tramitación de los expedientes, pudiendo acceder a los datos propios.

- Se potenciarán las Actuaciones administrativas automatizadas (Autoservicio). Es decir, aquellas actuaciones administrativas producidas por

un sistema de información adecuadamente programado, sin necesidad de intervención de una persona física en cada caso singular.

5.3.2- Tramitación electrónica y Gestión documental:

La gestión de expedientes es la función más nuclear de las administraciones, tanto para el servicio a los ciudadanos como para el propio funcionamiento interno. Por tanto, hacer más eficaces y eficientes las administraciones tiene como condición necesaria hacer más ágil y productiva la tramitación de los expedientes.
Para ello, la tecnología, que hace electrónica la tramitación, es imprescindible como complemento de la simplificación de los procedimientos; ya que con ello éstos se agilizan, su coste se reduce, su calidad aumenta, y el servicio a los ciudadanos mejora, por lo que se hará extensiva la tramitación electrónica al resto de fases del procedimiento, o trámites intermedios, potenciando la notificación electrónica, la resolución, etc.

En consecuencia, se incorporará de manera progresiva un **Gestor de Expedientes** avanzado que, adaptado a las normas del ENI, normalice el uso de los mismos, así como de los documentos electrónicos. Para ello, se podrá constituir un grupo de trabajo que facilite la homogeneidad interna y la coordinación entre los departamentos gestores.

Por otra parte, la primera condición necesaria para lograr una tramitación electrónica de los expedientes es que el total de los documentos que lo integran sean asimismo electrónicos, es decir, avanzar en el objetivo de la Administración "sin papeles". Ello afecta tanto a los documentos que entran por registro en formato papel, que deben ser digitalizados y legitimados antes de pasar a los órganos administrativos para su tramitación, como a los documentos generados por la administración para tramitar los expedientes, que deben ser digitales nativos y digitalmente firmados. Este conjunto de documentos electrónicos, debe ser gestionado por un **Gestor Documental** que permita ejecutar todas las tareas habituales (creación, edición, copia y descarga de documentos, almacenamiento, versionado, etc.)

Durante el periodo de vigencia del presente plan, se analizará la posibilidad de incluir la tramitación electrónica obligatoria en aquellos procedimientos en que sea posible, siempre que los colectivos a los que estén dirigidos se correspondan con personas jurídicas o personas físicas que, por razón de su capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados, tengan garantizado el acceso y disponibilidad de medios tecnológicos precisos. En especial, dicha obligatoriedad se tendrá en cuenta con carácter general para las personas jurídicas en el ámbito de la contratación del sector público y en el tributario.

5.3.3- Interoperabilidad y Cooperación inter-administrativa.

La interoperabilidad es la capacidad de los sistemas de información de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos. Para hacer posible la interoperabilidad y el intercambio de datos, en el ámbito de la Generalitat, se creó *la Plataforma Autonómica de Intermediación de la Generalitat* (en adelante PAI).

A través del catálogo de la Plataforma Autonómica de Intermediación, se darán a conocer los servicios de verificación de datos disponibles por parte de las diferentes organizaciones, incluyendo los protocolos de acceso a dichos servicios, los métodos de consulta permitidos, la información técnica relevante, así como la información que se requiere de cada departamento.

Dicho catálogo estará disponible para su consulta a través de alguno de los siguientes medios:

a) Para las **Entidades Locales** de la Comunitat Valenciana y la Administración general del Estado, a través de la Web informativa de la Plataforma Autonómica de Intermediación publicada en el Portal de la Generalitat y en la Sede Electrónica de la Generalitat.

b) Para los departamentos de la **Generalitat**, en la Web informativa de la Plataforma Autonómica de Intermediación, publicada en la intranet de la Generalitat, *Portal del funcionario*.

Además, se pondrán en marcha diferentes iniciativas para el cumplimiento del Esquema Nacional de Interoperabilidad y, consiguientemente, para el desarrollo de la interoperabilidad en todas sus dimensiones.

El propósito de esta actuación es ampliar los servicios disponibles en la Plataforma Autonómica de Intermediación de la Generalitat, con el fin de incrementar la interoperabilidad entre departamentos del Consell, y de otras administraciones, e integrarlos en las aplicaciones correspondientes que lo requieran, así como dar la difusión necesaria para su máxima utilización.
Entre las actuaciones previstas, cabe destacar las siguientes:

- Incorporación de datos provenientes de otras Administraciones en la tramitación de los expedientes de la Generalitat.

- Ofrecer datos y documentos de la Generalitat para el resto de Administraciones.

- Establecer el sistema de Convenios con otras Administraciones para el intercambio de datos y documentos.

Los **objetivos** a alcanzar en esta línea de actuación son los que a continuación se relacionan. Para posibilitar su cumplimiento se establecerán criterios

comunes y métodos de trabajo específicos, con el fin de facilitar a los gestores el uso de las herramientas y aplicaciones necesarias:

- Consolidar el inicio telemático en el 100% de procedimientos, durante los 3 años de vigencia del Plan.

- Facilitar la consulta ciudadana sobre el estado de tramitación de los expedientes, antes de finalizar 2013.

- Implementar el 100% de las Actuaciones administrativas automatizadas (Autoservicio) que así lo requieran por su volumen o interés, durante los 3 años de vigencia del Plan.

- Ampliar los servicios disponibles en la PAI de la Generalitat, hasta incluir el 100% de los más demandados, durante los 3 años de vigencia del Plan.

- Impulsar al 100% la utilización de la PAI entre los gestores, durante los 3 años de vigencia del Plan.

- Implementar el *Gestor Documental* antes de diciembre de 2014.

- Incorporar de manera progresiva un Gestor de Expedientes avanzado a lo largo de los 3 años de vigencia del Plan.

5.4. Actuaciones dirigidas a mejorar la atención a la Ciudadanía

Una forma evidente de reducir las cargas que soportan tanto empresas como ciudadanos es proporcionarles una información adecuada a sus necesidades de la forma más fácil y rápida posible. De este modo, al evitar desplazamientos, reducir tiempos y evitar errores en la presentación de documentos, estamos por una parte ofreciendo un servicio de calidad y al mismo tiempo reduciendo de forma notable las cargas que tanto ciudadanos como empresas soportan.

La continua evolución de nuestra sociedad hace que las necesidades de información de los ciudadanos cambien a lo largo del tiempo. Este hecho, junto a la actual situación de crisis económica y consecuente reducción presupuestaria hace necesario revisar el modelo de atención al ciudadano de la Generalitat para adaptarlo a las nuevas necesidades y reducir su coste al mínimo necesario para el mantenimiento de un servicio de calidad.

Para ello, se va a diseñar un nuevo modelo de atención al ciudadano de la Generalitat de modo que, tras adaptarse a la situación actual, siga manteniendo las siguientes características:

- **Eficacia y Eficiencia.** Se trata de ser eficaces con el menor coste posible. Si bien la optimización de costes siempre es una obligación en la administración pública, el actual marco presupuestario la hace aún más necesaria si cabe. Es decir, la disminución de costes al mínimo imprescindible, debe ser uno de los factores de diseño del nuevo modelo, siempre, eso sí, manteniendo la calidad en la prestación del servicio.

- **Tecnológicamente avanzado.** El avance tecnológico alcanzado en los últimos años permite por una parte mejorar la prestación del servicio al ciudadano, a la par que puede suponer una importante reducción de costes.

- **Multicanal.** El servicio debe prestarse por distintos canales proporcionando la misma información: presencial, voz, chat, PROP electrónico (Web), redes sociales.

Para poder diseñar el nuevo modelo hay que conocer la demanda. Para ello se contará con los datos estadísticos de los distintos canales de información, acumulados durante más de 16 años de experiencia: portal de la Generalitat, oficinas PROP, servicio 012 (voz y chat), PROP electrónico. Igualmente se utilizará la información sobre el grado de satisfacción con los servicios prestados al ciudadano.

Además, al margen del análisis de los actuales canales de información, se analizará la conveniencia de utilizar otros, generalmente basados en las nuevas tecnologías, de menor coste. Por ejemplo: mejor utilización de los kioscos de información, atención mediante videoconferencia (como alternativa en algunos casos a la atención presencial), redes sociales, etc.

También, se estudiarán acciones para derivar parte de la demanda desde canales de mayor coste a canales de menor coste.

Esta línea de actuación se desglosa por una parte en el enfoque, despliegue e implantación del nuevo modelo y por otra en dos proyectos concretos que por su urgencia se abordarán de forma separada e inmediata. Se trata de la Ordenación del personal para la asignación de recursos humanos a las Oficinas PROP, que ya se ha iniciado con la redistribución de efectivos planteada, y de la Reordenación de los registros de entrada salida de la Generalitat.

Reordenación de los registros de entrada salida de la Generalitat

Un aspecto importante en la atención al ciudadano son los registros de entrada y salida de la propia administración. En la actualidad, estos vienen regulados por el decreto 130/1998, del Gobierno Valenciano; y por el decreto 18/2004, del Consell, por el que se creó el registro telemático de la

Generalitat, regulándose al mismo tiempo las notificaciones telemáticas de la Generalitat.

La continua evolución de la relación entre administración y cliente, la modernización tecnológica con el consiguiente avance de la administración electrónica, así como los sucesivos cambios orgánicos a que se ve sometida nuestra administración, hacen necesario revisar la normativa, la estructura y la gestión de los registros de la Generalitat.

Las metas a alcanzar son por una parte facilitar al ciudadano la presentación y recepción de solicitudes, escritos, comunicaciones y documentos; y al mismo tiempo simplificar y mejorar la gestión interna de dichos registros, consiguiendo una mayor eficiencia, con el consiguiente ahorro de costes. La nueva estructura deberá garantizar el principio de registro "una sola vez", la disminución al mínimo imprescindible del papel, así como permitir el intercambio electrónico con los registros de otras administraciones públicas, de acuerdo con las normas técnicas del esquema nacional de interoperabilidad, lo que supondrá una reducción de cargas importante, evitando desplazamientos innecesarios.

Los **objetivos** a alcanzar en esta línea son los siguientes:

- Contar con el nuevo modelo de atención al ciudadano diseñado. En el que figurarán para cada canal, los recursos humanos necesarios, los procedimientos para la prestación del servicio, los sistemas de información a utilizar, los indicadores para el seguimiento del servicio, el coste unitario por servicio prestado. Igualmente se dispondrá de la propuesta de despliegue. El nuevo modelo deberá estar diseñado a finales de 2013.

- Implantación del nuevo modelo. Deberá estar desplegado e implantado a finales de 2014.

- Revisión de la normativa reguladora de los registros de entrada/salida de la Generalitat. Revisada y elaborada la nueva propuesta antes de diciembre de 2013.

- Elaboración de la propuesta organizativa para los registros. Ubicación física, personal a asignar, procedimientos a seguir. Diseñado antes de junio de 2014.

- Nuevo sistema informático de gestión del registro de la Generalitat. Único, con gestión documental incorporada y adaptado al Esquema Nacional de Interoperabilidad. Disponible antes de diciembre de 2014.

5.5.- Implantación y Desarrollo del Sistema de Información del Mercado Interior Europeo (IMI) y la Ventanilla Única de Servicios (VUDS).

El **mercado interior europeo**, uno de los elementos constitutivos fundamentales de la economía europea, proporciona beneficios de crecimiento y empleo, aumentando la competitividad y la capacidad de elección del consumidor.

La base para hacer realidad ese mercado interior es que seamos capaces de facilitar la libre circulación de mercancías, servicios, personas y capitales. En este sentido, existen diferentes directivas europeas claves en la construcción de este mercado interior, entre las que destacan dos: la directiva 2005/36/CE del Parlamento Europeo y del Consejo relativa al reconocimiento de cualificaciones profesionales de 12 de diciembre de 2006 (en adelante DQP) y la directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior (en adelante DS).

A fecha de hoy, la aplicación de la DS y su trasposición al ordenamiento jurídico español ha contribuido, sin duda, a lograr una importante simplificación de muchos procedimientos relacionados con la prestación de servicios. Junto a ello, la necesaria cooperación Interadministrativa entre las distintas administraciones públicas de la UE constituye otra obligación que se ha materializado con la puesta en marcha y desarrollo del **Sistema de Información del Mercado Interior Europeo (IMI)**.

El IMI es una herramienta que la Comisión Europea pone a disposición de las autoridades públicas de los Estados miembros (no es accesible a los ciudadanos ni a las empresas), que se puso en marcha en febrero de 2008 y desde diciembre de 2009 se aplica al intercambio de información, dirigida a facilitar la cooperación administrativa entre las autoridades competentes de dichos Estados o entre estas y la propia Comisión, en relación con distintos ámbitos vinculados al mercado interior. En nuestro caso, la obligación de cooperación a través de este sistema afecta a los tres niveles de administración (estatal, autonómica y local) y su implantación se coordina desde la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios de la Secretaría Autonómica de Administración Pública que se encarga de dar las altas de aquellas autoridades competentes que deben estar en el sistema y de supervisar su correcto funcionamiento.

En la actualidad y en nuestro ámbito, el sistema se aplica en cumplimiento de las dos directivas citadas (DS y DQP) aunque existen ya otros ámbitos atendidos por IMI a nivel estatal, de más reciente incorporación (Reglamento de transporte de fondos en euros entre países de la zona euro, Red Solvit de resolución de problemas y directiva de desplazamiento de trabajadores, esta

última en fase piloto), o que están en estudio para su incorporación en 2013 (comercio electrónico y asistencia sanitaria transfronteriza).

La progresiva implantación y desarrollo del sistema IMI en la Administración Valenciana permitirá disminuir la documentación correspondiente a las consultas a realizar entre administraciones públicas, relacionadas con el mercado interior, así como sus plazos. Como consecuencia, se obtendrá una importante disminución de cargas administrativas, tanto para las empresas prestadoras y ciudadanos en general, como para las administraciones públicas implicadas.

Para hacer efectivo lo anterior, en el ámbito de la Comunitat Valenciana y en el marco de este Plan, se incluyen las siguientes **acciones** a realizar por la inspección de servicios de la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios:

- Continuar el proceso de identificación de las autoridades competentes existentes, a nivel autonómico y local, para cada materia en cumplimiento de las mencionadas directivas, (las ya incluidas en el sistema DS y DQP y las que se puedan incorporar durante la vigencia de este plan) y darlas de alta en la aplicación IMI.

- Así mismo se elegirá la estructura del sistema más adecuada en los dos ámbitos de la administración afectados, el autonómico y el local. En el ámbito de la administración local se potenciará la extensión del sistema incorporando a nuevos municipios, en aquellos de menor tamaño a través de las Diputaciones.

- Impartir a los usuarios registrados en el sistema IMI la formación básica necesaria para su manejo.

- Dar soporte al sistema, ejerciendo labores de coordinación y mantenimiento, facilitando información actualizada de los cambios y actualizaciones que se produzcan en dicho sistema.

Los **objetivos** a alcanzar en esta línea de actuación son los siguientes:

- 100% de autoridades afectadas identificadas y dadas de alta en el sistema.

- Suscribir, durante la vigencia del plan, los correspondientes convenios con las tres Diputaciones provinciales para extender la implantación del IMI a todo el ámbito local.

- Impartir formación a usuarios de la aplicación IMI (como consecuencia de nuevas altas en el sistema y/o cambios): un curso anual.

- Actualizar en la aplicación IMI, con periodicidad semestral, toda la información de las autoridades competentes coordinadas en el ámbito de la Comunitat Valenciana.

La ventanilla única de la directiva de servicios (VUDs) tiene por objeto permitir el acceso y proporcionar, a cualquier prestador de servicios de un estado miembro de la Unión Europea, la información necesaria para el acceso y ejercicio de las actividades de servicios, así como permitirle realizar el trámite de forma telemática y a distancia a través de la ventanilla ante la autoridad competente. También proporciona información al consumidor.

Para poder satisfacer las obligaciones que marca la Directiva de Servicios, la VUDs deberá proporcionar toda la información necesaria para llevar a cabo los trámites necesarios para la prestación de un servicio, así como posibilitar su tramitación electrónica.

Las **acciones** que se incluyen en este plan, para continuar con la implantación y desarrollo de la VUDs, son los siguientes:

- Colaborar con la administración estatal en el mantenimiento y actualización de los casos de uso y guías de asistencia a prestadores y empresas de servicios.

- Mantener actualizado el catálogo de procedimientos, competencia de la Generalitat (GUC), en la VUDs, así como los enlaces a la tramitación electrónica correspondiente.

Los **objetivos** a alcanzar son los siguientes:

- Atender el 100% de los requerimientos de colaboración que se produzcan por parte del estado en la actualización de los casos de uso y guías de asistencia a prestadores y empresas de servicios.

- Mantener al día, de forma continua, el catálogo de procedimientos de la VUDs competencia de la Generalitat y los enlaces a su tramitación electrónica.

6. GOBERNANZA: PARTICIPACIÓN DE AGENTES SOCIALES

Para conseguir el diseño eficaz de un Plan que va dirigido a la reducción de los obstáculos administrativos que actualmente pueden estar soportando empresas y ciudadanos, resulta clave, desde un punto de vista estratégico,

que las líneas esenciales de la planificación guarden una directa conexión con las expectativas y necesidades de aquellos sectores de la sociedad destinatarios de las medidas de simplificación a emprender.

Para garantizar esta conexión conviene promover acciones que posibiliten la implicación de los agentes sociales, económicos, ciudadanos, etc., de forma que las medidas del Plan sean fruto de un clima de alianza y consenso entre la Administración y la sociedad, así como que las previsiones simplificadoras o la propia selección de los procedimientos a mejorar respondan a las necesidades que los sectores afectados demandan.

En este sentido, a lo largo del período de vigencia del Plan se desarrollarán mecanismos de participación (entrevistas, grupos de trabajo, encuentros, etc.) que encaucen de forma eficaz el proceso de recogida de información relevante para el Plan, básicamente con el propósito de detectar las áreas prioritarias sobre las que centrar la atención.

Sin perjuicio de impulsar otras posibles instancias de participación, se mantendrá contacto con:

- Cámaras de Comercio
- Organizaciones Empresariales
- Organizaciones de Consumidores y usuarios
- Asociaciones de Ciudadanos
- Federación Valenciana de Municipios y Provincias
- Diputaciones Provinciales
- Consejo Valenciano del Emprendedor

Como instrumento permanente de canalización de aportaciones al proceso de reducción de cargas administrativas, se estimulará la participación ciudadana individual (ciudadanos y /o empresarios) a través de la formulación de sugerencias, por escrito o a través del Portal de la Generalitat, específicamente dirigidas a plantear ideas de simplificación en aquellos procedimientos o trámites que, a su juicio, estén dificultando cualquier actividad o dilatando innecesariamente su emprendimiento.

No hay duda alguna que involucrar a los entes y organizaciones que participen en las primeras fases del Plan aumentará significativamente la idoneidad de su enfoque, consiguiendo que sus planteamientos nucleares fijen la atención en las necesidades y requerimientos de los ciudadanos.

De forma adicional, una vez conformadas las medidas de simplificación y antes de su implementación práctica, se tratará de contrastarlas con las entidades que participaron en el proceso de planificación, al objeto de evaluar si resultan útiles a la hora de ponerlas en aplicación.

7. COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

El conocimiento, interno y externo, del Plan y de las iniciativas emprendidas resultará extraordinariamente importante para posibilitar su óptima ejecución. Sólo con una amplia información de su contenido pueden darse a conocer los beneficios que las medidas aprobadas han de aportar, así como obtenerse la implicación activa en su despliegue.

En consecuencia, se llevarán a cabo acciones de información y difusión del Plan para su completo conocimiento por parte del personal de las Consellerias, con el objetivo de su pleno entendimiento, generando el imprescindible compromiso y respaldo en el desarrollo de las medidas aprobadas por el Consell.

Para ello, la primera acción de comunicación a arbitrar es la publicación en el Diario Oficial de la Comunitat Valenciana del Acuerdo del Consell por el que se apruebe este nuevo Plan de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas para el período 2013 – 2015.

De forma complementaria, y de manera análoga a lo arbitrado respecto del Plan anterior, se realizarán además las siguientes acciones:

- Presentación del Plan a la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad de la Información en la Comunitat Valenciana (CITEC), así como a la Comisión Técnica de Modernización y Mejora de la Calidad de los Servicios, dependiente de la misma.

- Dar a conocer públicamente el Plan a través de un acto institucional, en que se evidencie el respaldo del Consell.

- Difusión del Plan, destacada de su contenido en el portal de la Generalitat, de forma que sea accesible para quienes deseen consultarlo.

- Convocatoria de otros actos de comunicación del Plan en diversas instituciones públicas y organizaciones de la sociedad, especialmente con aquellas destinatarias principales de algunas de las medidas de simplificación aprobadas, con el fin de obtener su apoyo y colaboración.

- Inclusión en el correspondiente plan de formación del Instituto Valenciano de Administraciones Públicas (IVAP) de acciones formativas que incidan en la simplificación y mejora de los procesos y procedimientos.

8. EVALUACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Para que cualquier plan sea efectivo es necesario realizar evaluaciones periódicas que permitan determinar si se está alcanzando los objetivos previstos y, en caso contrario, poder introducir medidas correctoras.

Por ello, al igual que en el anterior Plan, bajo el impulso y coordinación de la Secretaría Autonómica de Administración Pública, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, órgano que tiene asignadas las competencias en materia de gestión y seguimiento de los planes de modernización, simplificación administrativa, calidad de los servicios públicos, así como de administración electrónica, se realizará el seguimiento y evaluación periódica de las líneas de actuación que el plan contiene en los siguientes términos:

A través de la Subdirección general de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios, y en concreto de su inspección general de servicios, se establecerán los mecanismos necesarios de seguimiento, control y evaluación, que incluirán necesariamente las siguientes **acciones:**

- Se definirán indicadores para todos los objetivos asociados a las diferentes acciones contenidas en el plan y se hará un seguimiento del grado de consecución y avance de los mismos.

- En el primer trimestre del año siguiente al que se evalúe, es decir en 2014 y 2015, se elaborará un informe de avance recopilatorio del conjunto de medidas adoptadas, del que se dará una especial difusión, sobre todo, a través de la CITEC y de la Comisión Técnica para la Modernización y Mejora de la Calidad de los servicios, dependiente de la misma, en la que está integrada la Red de Calidad.

- La evaluación concreta, cuantificada en términos de ahorro económico, derivadas de la aplicación de medidas dirigidas a la simplificación y reducción de cargas se realizará aplicando un método simplificado basado en el Modelo de Costes Estándar (MCE) utilizado en la Unión Europea, que ha sido adaptado a la realidad de las administraciones públicas españolas.

- Finalmente, en el primer trimestre de 2016, se elaborará un informe de evaluación del plan, una vez concluido el mismo, para su presentación al Consell.

Por su parte, las diferentes Subsecretarias, como órganos horizontales que forman parte de la Red de Calidad y que, además, tienen encomendadas, entre otras, las funciones de *proponer las reformas que se encamine a mejorar y perfeccionar los servicios de los distintos centros de la conselleria, y preparar lo relativo a su organización y método de trabajo, atendiendo*

principalmente a sus costos y rendimientos, facilitarán el seguimiento de las acciones de simplificación que se vayan implementando en sus departamentos.

Pero además del seguimiento y evaluación habitual, en este plan se va a incluir una dimensión más, la rendición de cuentas (Accountability), un elemento esencial de la trasparencia, responsabilidad y sensibilidad.

Con ello se pretende ir más allá de la simple transmisión de información y establecer una relación de comunicación, así como asegurar además que las acciones puestas en marcha responden a las demandas de los ciudadanos y empresas.

Rendir cuentas en ambos ejes, vertical y horizontal y externo e interno, es decir tanto a las entidades locales, asociaciones empresariales y de ciudadanos, como a los departamentos del Consell, empleados públicos y directivos, proporcionando a cada uno de ellos la información que sea de su interés.

Para facilitar este cometido, se pondrá en marcha una página Web en la que se podrá consultar la evolución del plan y las medidas de simplificación más destacadas, incluyendo una encuesta de satisfacción de los usuarios.

ANEXO

ALINEACIÓN DE OBJETIVOS Y ACTUACIONES

Aunque las actuaciones propuestas responden, en algunos casos, al cumplimiento de varios objetivos específicos, en la siguiente tabla se han alineado dichos objetivos con los concretos y determinados para cada línea de actuación, en función de su mayor afinidad.

OBJETIVOS DEL PLAN	LÍNEAS DE ACTUACIÓN Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS
1.- ***Establecer instrucciones comunes para la elaboración de nuevas*** *normas y regulaciones****, con el fin de evitar toda regulación innecesaria y simplificar aquella que resulte excesivamente compleja, incorporando en su elaboración aspectos de mejora de la calidad normativa, reduciendo al mínimo las cargas y costes administrativos***	**5.1. Actuaciones en el ámbito normativo** ▪ Elaboración y difusión del Protocolo de revisión normativa, redactado al finalizar 2013. ▪ Revisión y adecuación del *Decreto 24/2009, de 13 de febrero, del Consell, sobre la forma, la estructura y el procedimiento de elaboración de los proyectos normativos de la Generalitat* aprobación Consell y publicación, en el primer trimestre de 2014.
2.- ***Reducir y/o suprimir, en su caso, las declaraciones obligatorias actualmente exigidas por la*** *normativa* ***de la Generalitat en vigor, reduciéndolas al mínimo imprescindible para garantizar los derechos ciudadanos y lograr la máxima eficacia en el cumplimiento de sus fines.***	**5.1. Actuaciones en el ámbito normativo** ▪ Identificar las modificaciones necesarias en las 135 leyes autonómicas vigentes y sus normas de desarrollo, antes del 31 de diciembre de 2013. ▪ Realizar los nuevos proyectos normativos y elevarlos para su aprobación por el Consell, periódicamente durante los 3 años de vigencia del Plan. ▪ Medición del coste de las cargas administrativas suprimidas, cuantificadas en € mediante la aplicación del SCM.

OBJETIVOS DEL PLAN	LÍNEAS DE ACTUACIÓN Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS
3.- ***Evitar redundancias o*** *duplicidades* ***en las peticiones de información y documentación a presentar ante la administración.*** *4*.- ***Simplificar y racionalizar los*** *procedimientos* ***administrativos a través de acciones fundamentalmente dirigidas a reducir (o eliminar en su caso) requisitos y trámites a fin de ganar agilidad en la gestión y prestación de los servicios, evitando desplazamientos, acortando plazos y reduciendo costes, como una forma de organizar la actuación administrativa que nos haga ser más eficaces y eficientes.*** *6*.- ***Disminuir al máximo los requisitos de información, especialmente en el caso de pequeñas y medianas empresas, utilizando sistemas de control a posteriori a aplicar, cuando sea posible, mediante métodos de muestreo.***	**5.2. Actuaciones dirigidas a la Simplificación de Procedimientos Administrativos** ▪ Hacer efectivas las medidas horizontales de choque, derivadas del anterior Plan, que estén pendientes de implementar en el 100% de procedimientos que lo requieran. ▪ Simplificar el 100% de los procedimientos específicos propuestos por la Dirección General de Tributos y del Juego, en el periodo que se determine por el órgano competente. ▪ Simplificar el 100% de los procedimientos específicos propuestos por cada Subsecretaría cara cada anualidad del Plan.
5.-***Identificar*** *trámites comunes* ***en aquellos procedimientos que dentro de una misma familia están sometidos a una específica y propia regulación, con vistas a estandarizar y normalizar la actuación administrativa en estas materias lo que nos permitirá avanzar, sin interferir ni perjudicar en las peculiaridades propias de cada procedimiento, en su simplificación y racionalización.***	**5.2. Actuaciones dirigidas a la Simplificación de Procedimientos Administrativos** ▪ Estandarizar/unificar el 100% de procedimientos/fases/tramites seleccionados por el grupo de trabajo para cada anualidad, durante los 3 años de vigencia del Plan. ▪ Realizar el 100% de estudios funcionales necesarios para el desarrollo de las aplicaciones tecnológicas de carácter corporativo que se propongan anualmente, durante la vigencia del Plan.

OBJETIVOS DEL PLAN	LÍNEAS DE ACTUACIÓN Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS
7.- ***Impulsar y desarrollar la*** *administración electrónica* ***para posibilitar, en cumplimiento de la Ley 11/2007, de 22 de junio, el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y de la Ley 3/2010 de Administración electrónica de la Generalitat, la relación con ciudadanos y empresas, a través de medios electrónicos***	**5.3.- Actuaciones dirigidas al Impulso de la Administración Electrónica** ▪ Consolidar el inicio telemático en el 100% de procedimientos, durante los 3 años de vigencia del Plan. ▪ Facilitar la consulta ciudadana sobre el estado de tramitación de los expedientes, antes de finalizar 2013. ▪ Potenciar el 100% de las Actuaciones administrativas automatizadas (Autoservicio) que así lo requieran por su volumen o interés, durante los 3 años de vigencia del Plan. ▪ Incorporar de manera progresiva un Gestor de Expedientes avanzado durante los 3 años de vigencia del Plan.

OBJETIVOS DEL PLAN	LÍNEAS DE ACTUACIÓN Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS
8.- ***Reforzar los canales de*** *comunicación* ***electrónicos y de*** *interoperabilidad****, a fin de mejorar el intercambio de información entre departamentos y entre distintas administraciones, lo que permitirá suprimir las exigencias de aquella información que ya obra en poder de la administración.***	**5.3.- Actuaciones dirigidas al Impulso de la Administración Electrónica** ▪ Ampliar los servicios disponibles en la PAI de la Generalitat, hasta incluir el 100% de los más demandados, durante los 3 años de vigencia del Plan. ▪ Impulsar al 100% la utilización de la PAI entre los gestores, durante los 3 años de vigencia del Plan. **5.5.- Implantación y Desarrollo del Sistema de Información del Mercado Interior Europeo (IMI) y la Ventanilla Única de Servicios (VUDS).** ▪ 100% de autoridades afectadas identificadas y dadas de alta en el sistema. ▪ Suscribir, durante la vigencia del plan, los correspondientes convenios con las tres Diputaciones provinciales para extender la implantación del IMI a todo el ámbito local. ▪ Impartir formación a usuarios de la aplicación IMI (como consecuencia de nuevas altas en el sistema y/o cambios): un curso anual. ▪ Actualizar en la aplicación IMI, con periodicidad semestral, toda la información de las autoridades competentes coordinadas en el ámbito de la Comunitat Valenciana.

OBJETIVOS DEL PLAN	LÍNEAS DE ACTUACIÓN Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS
9.- Facilitar y hacer más accesible y directa la información facilitada a ciudadanos y empresas sobre los diferentes procedimientos y exigencias normativas.	**5.4. Actuaciones dirigidas a mejorar la atención a la Ciudadanía** ▪ Contar con el nuevo modelo de atención al ciudadano diseñado. En el que figurarán para cada canal, los recursos humanos necesarios, los procedimientos para la prestación del servicio, los sistemas de información a utilizar, los indicadores para el seguimiento del servicio, el coste unitario por servicio prestado. Igualmente se dispondrá de la propuesta de despliegue. El nuevo modelo deberá estar diseñado a finales de 2013. ▪ Implantación del nuevo modelo. Deberá estar desplegado e implantado a finales de 2014. ▪ Revisión de la normativa reguladora de los registros de entrada/salida de la Generalitat. Revisada y elaborada la nueva propuesta antes de diciembre de 2013. ▪ Elaboración de la propuesta organizativa para los registros. Ubicación física, personal a asignar, procedimientos a seguir. Diseñado antes de junio de 2014. ▪ Nuevo sistema informático de gestión del registro de la Generalitat. Único, con gestión documental incorporada y adaptado al Esquema Nacional de Interoperabilidad. Disponible antes de diciembre de 2014.