

Conselleria d'Hisenda i Administració Pública

RESOLUCIÓ de 13 de maig de 2013, del conseller d'Hisenda i Administració Pública, per la qual es disposa la publicació del Segon Pla de Simplificació i Reducció de Càrregues Administratives, Pla SIRCA-2 (2013-2015). [2013/5112]

El Consell, en la reunió de 10 de maig de 2013, va acordar aprovar el Segon Pla de Simplificació i Reducció de Càrregues Administratives de la Generalitat, Pla SIRCA-2, la vigència del qual s'estén al període 2013-2015.

Este Pla, igual que l'anterior, està dirigit al conjunt d'òrgans i unitats de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic dependent, i requereix per a la consecució dels seus objectius de la seua màxima difusió externa cap als que són els principals i últims destinataris de les mesures que conté: els ciutadans i empreses, als quals també se'ls va exigir, a través de determinades organitzacions, el seu suport i col·laboració.

El coneixement, intern i extern del Pla SIRCA-2 i de les iniciatives empreses resulta important per a possibilitar la seua òptima execució, havent-se disposat, pel que fa a l'apartat de línies d'actuació sobre comunicació i difusió d'este, que la primera acció de comunicació a arbitrar és la seua publicació en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

Per tot això, resolc:

Donar publicitat per mitjà de la seua publicació en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana* al Segon Pla de Simplificació i Reducció de Càrregues Administratives, Pla SIRCA-2 (2013-2015), el text del qual va com a annex d'esta resolució.

València, 13 de maig de 2013.– El conseller d'Hisenda i Administració Pública: Juan Carlos Moragues Ferrer.

Consellería de Hacienda y Administración Pública

RESOLUCIÓN de 13 de mayo de 2013, del conseller de Hacienda y Administración Pública, por la que se dispone la publicación del Segundo Plan de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas, Plan SIRCA-2 (2013-2015). [2013/5112]

El Consell, en su reunión de 10 de mayo de 2013, acordó aprobar el Segundo Plan de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas de la Generalitat, SIRCA-2, cuya vigencia se extiende al periodo 2013-2015.

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 requiere para la consecución de sus objetivos de su máxima difusión externa hacia quienes son los principales y últimos destinatarios de las medidas que contiene: los ciudadanos y empresas, a los cuales también se les va exigir, a través de determinadas organizaciones, su apoyo y colaboración.

El conocimiento, interno y externo, del Plan SIRCA-2 y de las iniciativas emprendidas resulta importante para posibilitar su óptima ejecución, habiéndose dispuesto, en lo referente al apartado de líneas de actuación sobre comunicación y difusión del mismo, que la primera acción de comunicación a arbitrar es su publicación en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

Por todo ello, resuelvo:

Dar publicidad mediante su publicación en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana* al Segundo Plan de Simplificación y Reducción de Cargas administrativas, Plan SIRCA-2 (2013-2015), cuyo texto va unido como anexo a la presente resolución.

Valencia, 13 de mayo de 2013.– El conseller de Hacienda y Administración Pública: Juan Carlos Moragues Ferrer.

**2n PLA DE
SIMPLIFICACIÓ
I REDUCCIÓ DE
CÀRREGUES
ADMINISTRATIVES
(2013-2015)**

SIRCA - 2



**GENERALITAT
VALENCIANA**

CONSELLERIA D'HISENDA I
ADMINISTRACIÓ PÚBLICA

SECRETÀRIA AUTONÒMICA
D'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA

ÍNDEX

1. Presentació/introducció
2. Resum executiu del PLA SIRCA 10-12 (antecedents)
3. Anàlisi de l'entorn
4. Objectius
5. Línies d'actuació
 - 5.1. Actuacions en l'àmbit normatiu
 - 5.2. Actuacions dirigides a la simplificació de procediments administratius
 - 5.3. Actuacions dirigides a l'impuls de l'administració electrònica
 - 5.4. Actuacions dirigides a millorar l'atenció a la ciutadania
 - 5.5. Implantació i desenrotllament del sistema d'informació del mercat interior europeu (IMI) i la finestra única de servicis (VUDS)
6. Governança: participació d'agents socials
7. Comunicació i difusió
8. Avaluació i rendició de comptes

1. PRESENTACIÓ/INTRODUCCIÓ

La simplificació administrativa que s'ha desenrotllat amb el Pla SIRCA 2010-2012, aprovat pel Consell el 19 de febrer de 2010, enquadrada en el marc d'un pla més ampli com és el Pla d'Innovació i Modernització de l'Administració Pública Valenciana, Governança 2013, ha suposat un canvi en la gestió dels procediments i ha comportat una important reducció de càrregues administratives tant per a les empreses com per als ciutadans que, una vegada estiguen implementades totes les mesures acordades, aconseguirà els 272 milions d'euros d'estalvi.

Amb això, ha quedat doncs patent la importància econòmica que pot arribar a tindre la simplificació dels procediments per a empreses i ciutadans.

El primer pla, els resultats del qual es detallen en el següent apartat, va tindre com a fonament últim el Programa d'Acció per a la Reducció de les Càrregues Administratives en la Unió Europea, i la Decisió del Consell Europeu que en 2007 va determinar convertir la simplificació administrativa en una de les seues línies prioritàries d'actuació, establint en un 25er cent la reducció de càrregues per a l'any 2012, elevada per a Espanya, per Acord de Consell de Ministres, al 30er cent.

A més, per a la seua elaboració es va comptar amb el suport jurídic de determinades normes que van facilitar la seua concreció, com ara la Directiva 2006/123/CE relativa als servicis en el mercat interior i la simplificació administrativa; la Llei 11/2007, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Servicis Públics i els requeriments dels esquemes nacionals d'interoperabilitat i seguretat.

En estos moments, transcorreguts 3 anys des de l'aprovació del pla SIRCA, els suports normatius, tant a nivell europeu com de l'Estat espanyol, s'han consolidat. Però a més, en la nostra comunitat comptem amb una sèrie de normes que ens permetran refermar i incrementar les actuacions simplificadores.

La Llei 2/2012, de 14 de juny, de la Generalitat, de Mesures Urgents de Suport a la Iniciativa Empresarial i als Emprenedors, Microempreses i Xicotetes i Mitjanes Empreses de la Comunitat Valenciana, va ser una de les primeres lleis aprovades en tot l'Estat, davant de la necessitat d'adoptar una sèrie de mesures extraordinàries i urgents que potenciaren la iniciativa empresarial i afavoriren el dinamisme de la nostra economia. Part d'estes mesures es van vertebrar entorn d'un eix d'acció fonamental, com és la flexibilització i simplificació dels procediments i la reducció de tràmits i càrregues administratives.

També comptem amb un instrument normatiu, aprovat com a resultat de les actuacions en l'àmbit normatiu de l'anterior pla SIRCA, es tracta del Decret 165/2010, de 8 d'octubre, del Consell, pel qual s'establixen mesures de simplificació i de reducció de càrregues administratives en els procediments gestionats per l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic, que regula aspectes horitzontals de l'activitat administrativa per a fer-la més simple, més senzilla, més àgil, més accessible a la ciutadania i, per tot això, més productiva. Este decret estableix les mesures concretes a través de les quals s'instrumenten les accions de simplificació. Unes són de caràcter general, com la prohibició de sol·licitar dades existents en els arxius de l'administració, la comunicació de dades entre diferents departaments, la normalització de documents, i en este àmbit cal destacar la regulació i l'impuls de les declaracions responsables i les comunicacions prèvies com un potent mecanisme de simplificació que allibera la ciutadania de l'aportació de nombrosa documentació.

A més, la nostra Comunitat compta amb una llei pròpia d'administració electrònica, la Llei 3/2010, de 5 de maig, de la Generalitat, d'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana, l'objecte de la qual és el desenrotllament del dret dels ciutadans i ciutadanes a relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques de la Comunitat Valenciana, per a accedir als servicis públics i en la tramitació dels procediments administratius.

Un altre aspecte important de les mesures de simplificació és que, amb elles, s'ha iniciat un **canvi de cultura** administrativa, que fixa pautes generals en tots els departaments, en el qual cal continuar avançant. De tots és conegut que els canvis els realitzem les persones, per la qual cosa és important incidir en eixa transformació a fi que la reducció de càrregues no es limite simplement a l'eliminació d'un tràmit en un procediment, sinó que implique el compromís de l'organització d'evitar les traves administratives i augmentar l'eficàcia dels processos.

Igualment, l'Administració està seguint una evolució que implica el canvi d'un model administratiu de control previ, a un altre de comprovació posterior, que també requerirà un canvi de cultura en els ciutadans i les empreses, reforçant conceptes com la responsabilitat individual.

Així doncs, la simplificació ha de constituir un procés permanent de revisió i millora de la qualitat dels servicis, sense que pugua entendre's com una actuació limitada únicament a un període de temps. No obstant això, és convenient establir un marc temporal que permetta fixar objectius concrets i facilitar la seua avaluació i seguiment. Per això, el Pla SIRCA, que ara es presenta, dóna continuïtat a l'anterior pla i proposa desenrotllar noves actuacions a realitzar en el període 2013-2015.

Per tant, és inqüestionable la necessitat de continuar avançant en esta matèria fins que tots els procediments de gestió que es realitzen des de la Generalitat

siguen àgils, i amb les mínimes càrregues administratives per als ciutadans i, de manera especial, per a les empreses.

Per a això, es compta a més amb el compromís ineludible del Consell que ha consolidat la simplificació administrativa com un dels seus pilars estratègics, com es demostra en les actuacions impulsades en execució de l'anterior pla SIRCA, que es descriuen en l'apartat següent, i que estan en sintonia amb l'essència del decret d'emprenedors. De fet, dins de les 20 mesures del debat de política general, plantejades pel president, s'inclou la següent:

"Els ciutadans volen menys lleis, més senzilles i que es complisquen. Per això m'he marcat l'objectiu de dur a terme un exhaustiu procés de revisió de les 135 lleis autonòmiques vigents per a simplificar i reduir la normativa que afecta la ciutadania".

Este Pla, igual que l'anterior, està dirigit al conjunt d'òrgans i unitats de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic que en depén, i per al seu ple desplegament i execució es comptarà amb el treball inestimable de tots els departaments del Consell.

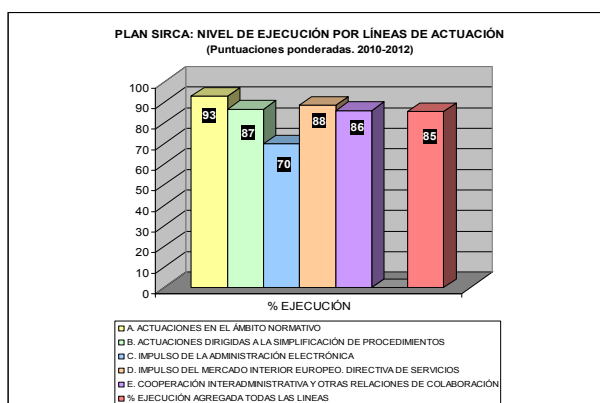
2. RESUM EXECUTIU DEL PLA SIRCA 2010-2012

El **Pla de Simplificació i Reducció de Càrregues Administratives** (pla SIRCA 2010-2012), va posar l'èmfasi a reduir i/o suprimir les càrregues administratives i les obligacions d'informació que la Generalitat imposa, derivades de la seua potestat reguladora, a ciutadans i empreses. En el cas d'empreses el pla es va marcar com a objectiu el de reduir les dites càrregues en un 30 er cent abans de finalitzar l'any 2012. Junt amb això, el pla SIRCA ha dirigit les seues principals accions a racionalitzar i simplificar els procediments administratius, imprimint major celeritat, eficàcia i transparència en la seua gestió, facilitant i procurant una relació amb la ciutadania més àgil i accessible.

El Pla SIRCA ha tingut importants efectes positius en la nostra administració, com a motor i pilar bàsic de la modernització, centrada en la simplificació i reducció de càrregues administratives a empreses i ciutadans. **El nivell d'estalvi** derivat de l'aplicació de les mesures contingudes en este pla, una vegada implementades, **es xifra en 272 milions d'euros** (comptabilitzats amb la metodologia de l'"Standard cost model") el que suposa que **hem aconseguit, i superat, l'objectiu general del pla, concretat a reduir les càrregues administratives en un 30er cent.**

Des del punt de vista del desplegament i desenrotllament del pla, el nivell d'execució agregat aconsegueix, finalitzada la seua vigència (a data 31 de

desembre de 2012), un 85 er cent (percentatge ponderat¹) tal com es reflectix en el següent gràfic:



En este estalvi han sigut determinants les **mesures urgents** aprovades pel Consell, coincidint amb l'aprovació del pla, centrades sobretot a ordenar la supressió de determinades exigències de documentació en procediments tramitats per la Generalitat (relacionades amb l'obligatorietat d'aportar fotocòpies del DNI o el número d'identificació d'estranger i el certificat d'empadronament, la justificació d'estar al corrent en el pagament de les obligacions tributàries amb la hisenda estatal i autonòmica i la justificació documental acreditativa d'estar al corrent en el compliment de les obligacions amb la seguretat social). Al finalitzar 2012, el percentatge de procediments en què ja no s'exigix el certificat d'estar al corrent en les obligacions tributàries i de seguretat social arriba a un 73er cent i un 62er cent en el cas de la presentació de fotocòpies del DNI, procediments tots en què la consulta, en els percentatges assenyalats, s'està realitzat a través de canals electrònics utilitzant la plataforma autonòmica d'intermediació de la Generalitat.

L'aprovació del ja mencionat Decret 165 2010/, de 8 d'octubre, del Consell, pel qual s'establixen mesures de simplificació i reducció de càrregues administratives ja comentat, ha permés disposar del necessari instrument jurídic que, a més de donar suport normatiu i jeràrquic a les mesures urgents abans mencionades, ha marcat les pautes d'actuació que s'ha de seguir per a la simplificació i reducció de càrregues.

La **revisió normativa**, impulsada com a resultat de processos de simplificació realitzats, ha tingut un important impuls com a conseqüència també de l'aplicació de la **directiva de servicis** (66 normes afectades, 54 ja

¹

La ponderació realitzada respon al fet que no totes les grans línies d'actuació, ni els projectes executats, tenen la mateixa importància i repercussió. En este sentit la ponderació final de primer nivell (per línia d'actuació) atorga un 30er cent a les actuacions normatives, un 30er cent a les de simplificació, un 20er cent a l'impuls de l'administració electrònica, un 15er cent a l'impuls del mercat interior europeu i compliment de la directiva de servicis i un 5er cent a les accions de cooperació interadministrativa i relacions de col·laboració.

modificades), acció esta última que junt amb la **implantació de l'IMI** (Sistema d'informació que permet la localització i intercanvi d'informació entre totes les administracions de la Unió Europea) i la **finestreta única de la directiva de servicis** (VUD) estan contribuint a un major desenrotllament i liberalització del mercat interior europeu en el nostre àmbit.

Les **mesures de simplificació** desenrotllades, en execució del SIRCA i al marge de les derivades de les mesures urgents abans assenyalades, s'han centrat, durant els tres anys de vigència del pla (període 2010-2012), en **procediments comuns de caràcter horitzontal** (beques per a pràctiques professionals, subvencions i ocupació pública) i **en procediments de caràcter departamental** relacionats inicialment amb autoritzacions administratives i amb registres administratius.

En l'àmbit dels **registres administratius** es van analitzar les normes que regulen els 141 registres administratius existents, en 37 dels quals es va proposar la substitució de la presentació de documentació per declaracions responsables". L'**anàlisi sistemàtica de procediments**, centrada inicialment (en 2011), de forma majoritària, en diverses autoritzacions administratives, es complementà en 2012 amb una segona selecció de procediments, prioritzats per les distintes conselleries basant-se en la seua rellevància i complexitat o major impacte, i que, en conjunt, han arribat a la xifra de 104 procediments (54 en 2011 i 50 en 2012) que han sigut sotmesos a una anàlisi sistemàtica i detallada amb vista a la seua simplificació.

En conjunt, el total de procediments que han sigut objecte de simplificació, bé fruit de mesures urgents o després de l'anàlisi sistemàtica de procediments assenyalada, arriba a la xifra de 616, la qual cosa representa un 51er cent del total de procediments o tràmits vigents al finalitzar l'execució d'este pla (a 31 de desembre de 2012) i que ascendeix a 1.217.

En matèria de **subvencions** es disposa d'un tràmit genèric normalitzat que permet la sol·licitud telemàtica (utilitzat en 66 convocatòries d'ajudes) i en relació amb les **convocatòries d'accés a l'ocupació pública** és possible el seu inici telemàtic en les convocatòries d'administració general (1.445 sol·licituds d'accés a l'ocupació pública s'han cursat utilitzant el tràmit electrònic) i, en l'àmbit docent, en el cent per cent de convocatòries per a mestres, professors i catedràtics.

Cal destacar, d'una forma important, que des de finals de 2011 totes les **beques per a pràctiques professionals** es tramiten, en la seua totalitat, de manera telemàtica a través d'una aplicació corporativa única, la qual cosa resulta especialment rellevant per ser el primer procediment de la Generalitat la tramitació del qual, només es pot realitzar (obligatòriament) de forma electrònica. L'any 2012 s'han publicat 14 convocatòries de beques que han suposat la presentació de més de 3200 sol·licituds electròniques.

L'aprovació en 2010 de la Llei d'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana va constituir un important pas per al desenrotllament de

l'administració electrònica i al març de 2011 es va aprovar un nou pla d'acció coordinat que ha vingut a impulsar, amb un horitzó temporal de dos anys (2011-2012), noves mesures que ens han permés avançar en la seua implantació i desenrotllament i que han vingut a complementar altres ja realitzades, algunes en aplicació de les mesures urgents adoptades al seu dia. Entre eixes mesures cal mencionar la implantació del sistema de pagament telemàtic de les taxes i impostos de la Generalitat, l'expedició telemàtica de certificats d'inscripció en el Registre Oficial de Contractistes i Empreses Classificades, la cita prèvia concertada (telefònica i telemàtica) per a les oficines PROP d'atenció al ciutadà de la Generalitat i la tramitació telemàtica de queixes i suggeriments.

Així mateix s'ha implantat el tràmit electrònic de caràcter general que permet, a ciutadans i empreses, presentar qualsevol sol·licitud de forma electrònica per mitjà d'un únic formulari i que es pot aplicar en tots aquells procediments que no disposen ja d'un tràmit electrònic específic.

Al finalitzar 2012, el nombre total de servicis electrònics actius disponibles ascendeix a 737, el que representa el 61 er cent del total de servicis registrats en el Gestor Únic de Continguts (GUC) de la Generalitat. Quant a l'ús de l'administració electrònica per part dels ciutadans cal destacar que, en els tres anys de vigència del pla, s'han realitzat més de 9 milions de tràmits en línia.

El **desenrotllament d'una política de cooperació i col·laboració** amb altres administracions públiques i amb altres actors rellevants ha sigut una altra de les línies d'actuació previstes en el pla SIRCA, que s'ha plasmat en l'aprovació pel Consell, i posterior firma, de diversos convenis entre els quals destaca el subscrit amb l'Administració General de l'Estat que ens ha permés avaluar i quantificar en termes econòmics, amb un model comú per a totes les administracions públiques, la reducció de càrregues administratives aconseguida durant l'execució del pla. També amb l'Administració local s'han desenrotllat col·laboracions i experiències pilot (cas de l'Ajuntament de Castelló) de les quals s'han derivat importants modificacions normatives relacionades amb el règim de concessió de llicències urbanístiques i d'activitats vinculades a la llicència ambiental.

Finalment cal assenyalar i destacar l'important paper de lideratge i suport en el desplegament d'este pla que ha exercit la **Comissió Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica, la Qualitat i la Societat del Coneixement en la Comunitat Valenciana (CITEC)**, de la qual formen part els titulars de les diferents subsecretaries.

La mateixa CITEC i les seues comissions, especialment la Comissió Tècnica per a la Modernització i Millora de la Qualitat dels Servicis Públics, han resultat claus per a impulsar i coordinar, en cada departament, els distints projectes derivats d'este pla de simplificació i reducció de càrregues.

El paper de lideratge desenrotllat per la CITEC s'ha vist, també, protegit pel mateix Consell que, a més d'aprovar el pla inicial, ha impulsat les normes que

el protegixen, en especial a través dels successius Acords adoptats que han protegit i ordenat la implantació efectiva de les mesures de simplificació identificades i acordades (Acord de 23 de març de 2012, del Consell, pel qual s'aproven accions de simplificació i reducció de càrregues administratives, en el marc del Pla SIRCA 2010-2012 publicat en el DOCV núm. 6743 de 28 de març de 2012 i Acord de 25 de gener de 2013, del Consell, amb idèntica denominació i finalitat, publicat en el DOCV núm. 6860 de 7 de febrer de 2013). La publicació d'estos acords ha vingut també a donar resposta al mandat arrellegat en la disposició final sèptima del Decret Llei 2/2012, de 13 de gener, del Consell, de mesures urgents de suport a la iniciativa empresarial i als emprenedors, microempreses i xicotetes i mitjanes empreses (pime) de la Comunitat Valenciana, que estableix que "El Consell aprovarà semestralment un pla de simplificació que preveurà els procediments a simplificar i les unitats responsables de dur a terme l'esmentat procés de simplificació".

3. ANÀLISI DE L'ENTORN

El nou Pla de simplificació i reducció de càrregues, amb una duració prevista de 3 anys, es desenrotllarà en un entorn complex i amb una crisi econòmica persistent, la qual cosa obliga a l'administració a posar en marxa tots els mecanismes al seu abast que puguen contribuir a reduir les càrregues administratives que, en últim terme, són càrregues econòmiques per a empreses i ciutadans, ja que, en molts casos, comporten un desemborsament.

Per a respondre a les demandes i tendències que es poden identificar en l'entorn, una organització ha d'analitzar de manera realista els recursos i possibilitats en què pot basar-se, que són les seues "fortaleses"; però, també, els recursos o factors interns que poden limitar el seu exercici i resultats, que serien les seues "debilitats". A més és important considerar els factors externs que poden constituir una oportunitat, o convertir-se en una amenaça.

Per tant, basant-nos en l'experiència anterior, en els coneixements adquirits en matèria d'anàlisi i detecció de càrregues administratives, així com dels èxits aconseguits i errors comesos, incloem a continuació una anàlisi DAFO, l'objectiu de la qual és poder incorporar al pla les oportunitats i les fortaleses i contrarestar les debilitats i amenaces. Tot això determinarà el contingut i l'evolució de les línies d'actuació dissenyades.

ANÀLISI DAFO

INTERN	EXTERN
<i>Punts forts</i>	<i>Oportunitats</i>
▪Aposta del Consell per promoure la	▪Els programes i plans elaborats per la Comissió

<p>simplificació administrativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comptar amb un Pla Estratègic d'Innovació i Modernització de l'Administració Pública Valenciana, Governança 2013. ▪ El suport normatiu (Decret de simplificació i llei d'emprenedors). ▪ Bona coordinació horitzontal entre conselleries ▪ Nou impuls a l'administració electrònica i competències atribuïdes a la mateixa secretaria autonòmica. ▪ Sensibilització i coneixement dels empleats públics. ▪ La regulació del catàleg de procediments administratius i del manual de formularis. 	<p>Europea en esta matèria.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'impuls de l'Administració General de l'Estat. ▪ El marc normatiu actual, tant a nivell de l'Estat com de la UE. ▪ Avanç de les tecnologies de la informació i la comunicació. ▪ Interés dels sectors empresarials i socials en la reducció de càrregues.
<i>Punts dèbils</i>	<i>Amenaces</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reducció pressupostària ▪ Falta de mitjans, materials i personals, per a poder atendre les accions programades. ▪ Sobrecàrrega de treball en les subsecretaries i desequilibri en el repartiment de tasques entre empleats públics. ▪ Retard en la implementació dels desenrotllaments tecnològics. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'actual crisi econòmica i el dèficit públic. ▪ Context actual complex i d'incertesa. ▪ Falta de motivació dels empleats públics. ▪ La complexitat d'algunes matèries que poden dificultar la simplificació.

En síntesi, les fortaleses i oportunitats trobades són les següents:

PUNTS FORTS:

- Aposta ferma del Consell per promoure la simplificació administrativa que facilite els tràmits tant per a les empreses, com per als ciutadans, reduint les càrregues administratives que se'ls imposen.

- Comptar amb un Pla estratègic d'Innovació i Modernització de l'Administració Pública Valenciana, Governança 2013, l'eix estratègic d'actuació del qual, "Orientar l'Administració de la Generalitat al Ciutadà", inclou la reducció de càrregues administratives, a través de la simplificació dels procediments, així com les actuacions posades en marxa que exigixen la seua continuïtat i l'experiència prèvia en el desenrotllament i avaluació del SIRCA 2010-2012.
- El suport normatiu, que dona suport i cobertura jurídica a les accions de simplificació, plasmat en estes dos normes, tant del Decret 165/2010, de 8 d'octubre, del Consell, pel qual s'establixen mesures de simplificació i de reducció de càrregues administratives en els procediments gestionats per l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic, com de la Llei 2/2012, del Consell, de Mesures Urgents de Suport a la Iniciativa Empresarial i als Emprenedors, Microempreses i Xicotetes i Mitjanes Empreses (pime) de la Comunitat Valenciana, un dels eixos del qual inclou la flexibilització i simplificació dels procediments i la reducció de tràmits i càrregues administratives.
- Bona coordinació horitzontal entre les diferents conselleries i els seus organismes autònoms dependents, a través de la Comissió Interdepartamental CITEC i de la Comissió Tècnica de Modernització i Millora de la Qualitat dels Servicis Públics.
- El nou impuls que se li donarà a l'administració electrònica, una vegada finalitzat el procés de centralització de totes les funcions, mitjans i recursos, així com el fet que ambdós competències –simplificació i administració electrònica-, junt amb la formació d'empleats públics, estiguen en la mateixa secretaria autonòmica.
- La sensibilització i el coneixement dels empleats públics, entre els quals es va difondre àmpliament l'anterior pla SIRCA i el Decret 165/2010 de simplificació, així com la formació que s'oferix a través de l'IVAP.
- La regulació en 2012 del catàleg de procediments administratius de la Generalitat i el seu sector públic, en el qual s'inclouen tots els procediments administratius dirigits a la ciutadania, a les empreses o a altres institucions públiques, així com l'aprovació del Manual de Formularis de la Generalitat que ordena la normalització documental, fonamentalment dels formularis de sol·licitud, la qual cosa facilita i agilitza el seu ompliment.

OPORTUNITATS:

- La determinació de la Comissió Europea que des de l'aprovació del Programa d'Acció per a la Reducció de les Càrregues Administratives en la Unió Europea, i la Decisió del Consell Europeu de 2007, continua posant en

marxa iniciatives orientades a estos fins, així com l'aplicació de directives dirigides a facilitar el mercat interior europeu pel que suposen de simplificació i reducció de càrregues i expressament l'IMI.

- L'impuls de l'Administració General de l'Estat que està elaborant nous plans i projectes dirigits a la simplificació.
- El marc normatiu actual, tant a nivell de l'Estat com de les comunitats autònomes, que possibiliten continuar avançant en esta matèria, ja que les modificacions realitzades, com la de la Llei 30/92, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, permeten les declaracions responsables.
- Avanç de les tecnologies de la informació i la comunicació que facilitarà l'accés dels ciutadans als servicis públics d'una forma cada vegada més àgil i còmoda i que possibilita la posada en marxa d'una administració pública intel·ligent.
- Interés dels sectors empresarials i socials en la reducció de càrregues administratives i en simplificació documental.

Igualment, s'han detectat les següents debilitats i amenaces:

PUNTS DÈBILS:

- Reducció pressupostària en tots els departaments que pot dificultar l'assignació de recursos econòmics per a posar en marxa determinades mesures de reducció de càrregues.
- Falta de mitjans, materials i personals, per a poder atendre de forma directa totes les accions programades en els plans de simplificació.
- Sobrecàrrega de treball derivada de la reducció de l'estructura del Consell, que implica menys departaments i, per tant, pot ocasionar un increment del treball que desenrotllen les subsecretaries, que són les que constitueixen una part important de la xarxa de qualitat. Igualment, el desequilibri en el repartiment de càrregues de treball entre els empleats públics.
- Retard en la implementació d'alguns desenrotllaments tecnològics necessaris per a completar la reducció de càrregues d'alguns procediments ja simplificats, com el que permet realitzar consultes d'interoperabilitat a través de la Plataforma d'Intermediació (PAI), originada en part per la centralització de la funció informàtica de tota la Generalitat.

AMENACES:

- L'actual crisi econòmica i el dèficit públic que obliguen a la reducció pressupostària, així com la incertesa davant de possibles nous retalls pressupostaris que podrien posen en perill alguns processos de simplificació, sobretot quant a la tramitació electrònica. Tot això unit a l'insuficient finançament de la Comunitat Valenciana.
- Context actual complex i d'incertesa, que pot suposar canvis que en el moment actual són imprevisibles i que, per tant, poden obligar en un futur a incloure o redefinir alguns projectes.
- Desmotivació dels empleats públics, a nivell general, pels retalls en els seus drets econòmics i laborals, originats per les mesures bàsiques ordenades per l'Estat.
- La complexitat d'algunes matèries, que dificulten les tasques de simplificació.

D'altra banda, les mesures que s'inclouen en el present Pla estan en consonància amb les actuacions que s'estan desenrotllant, tant a nivell de l'Estat espanyol, i de les diferents comunitats autònomes, com de la Comissió Europea.

En este sentit, el 12 de desembre de 2012, la Comissió Europea va enviar una comunicació al Parlament Europeu, al Consell, al Comitè Econòmic i Social Europeu i al Comitè de les Regions sobre Adequació de la normativa de la Unió Europea. En la dita comunicació s'evidencia la preocupació de les empreses i ciutadans per la complexitat i la càrrega administrativa que la legislació imposa.

Igualment, i com bé s'arregla en el Pla Pressupostari 2013-2014, elaborat per la Presidència del Govern, l'actual situació econòmica exigix no sols l'adopció de mesures que permeten contindre i disciplinar el gasto amb l'objecte d'assolir els objectius de dèficit i deute públic compromesos per Espanya, sinó també, i amb la mateixa finalitat, aconseguir la màxima eficiència en la gestió dels servicis públics, de manera que siga possible el seu manteniment en les millors condicions de qualitat, amb la utilització dels recursos financers indispensables.

Per a això, igual que la resta d'administracions públiques, és imprescindible no sols adoptar mesures de modernització i racionalització de les estructures administratives, dirigides a millorar la qualitat i productivitat de l'ocupació pública, sinó també dirigides a incrementar l'eficiència de la seua gestió i a facilitar el canvi cultural necessari, per a la qual cosa els plans de simplificació administrativa i reducció de càrregues s'han revelat com els més efectius, tal

com ha quedat patent en l'apartat d'avaluació de l'anterior pla SIRCA 2010-2012.

A l'hora d'analitzar l'entorn, un altre element important a considerar és l'actual demanda de servicis que la ciutadania i les empreses requereixen de la seua administració autonòmica, sobretot a través de la visites al portal de la Generalitat, i en especial als servicis d'atenció al ciutadà de la guia PROP.

Des que es va posar en marxa en 2008, el nou portal Web de la Generalitat ha anat incrementant gradualment el nombre de visites. Durant els 3 anys de vigència del Pla, s'han rebut un total de 65.390.589 de visites.

Entre els temes que més dubtes o interés has suscitat es repetixen anualment els relacionats amb l'administració tributària i ensenyança, encara que en 2011 també els relacionats amb ocupació, indústria i servicis socials.

Quant a l'atenció presencial en les oficines d'atenció al ciutadà PROP, el nombre de visites entre 2010 i 2012 ha arribat als 4.045.376 visitants.

Igualment, a través del servici d'atenció telefònica 012, en este període, 2010-2012, s'han atés un total de 4.901.192 consultes.

Pel que fa a la utilització de l'administració electrònica, durant el període de vigència de l'anterior pla s'han realitzat anualment al voltant de 3 milions de tràmits, la qual cosa suposa un total en el dit període de 9.258.286 tràmits realitzats.

El desenrotllament de les tecnologies de la informació, en consonància amb el Pla d'Acció Europeu sobre Administració Electrònica 2011-2015, que estableix entre els seus objectius la necessitat d'estendre l'administració electrònica per a promoure una administració pública intel·ligent, sostenible i innovadora, tindrà un impuls destacable.

A més, totes estes iniciatives poden veure's reforçades amb les millores derivades de l'avaluació de qualitat dels servicis, ja que les avaluacions permeten conèixer les fortaleses i debilitats d'un departament i dissenyar plans de millora de forma contínua i, en conseqüència, determinar les actuacions que es consideren prioritàries, les avaluacions poden ajudar-nos a objectivar aquelles que realment són imprescindibles per a la raó de ser d'un departament. (Integrar la simplificació dels procediments en la planificació per a la millora de les unitats).

Les millores del sector públic, en clau d'eficiència, eficàcia, flexibilitat i simplificació de procediments, minimitzant les càrregues administratives, és una exigència contínua de les organitzacions empresarials i de la societat civil, però també és una constant en els plans sectorials desenrotllats per la Generalitat.

4. OBJECTIUS

Este pla, continuació de l'anterior pla SIRCA 2010-2012, s'emmarca dins del desenrotllament del Pla d'Innovació i Modernització de l'Administració Pública Valenciana, que finalitzarà en 2013, l'eix estratègic del qual "Orientar l'Administració de la Generalitat al Ciutadà", inclou la reducció de càrregues administratives, a través de la simplificació dels procediments.

L'objectiu principal que es desitja obtindre amb el nou pla, en consonància amb l'anterior, consisteix fonamentalment a reduir i o/suprimir les càrregues administratives que la Generalitat imposa a ciutadans i empreses, bé per estar establert així en una norma, o bé per les corresponents exigències d'informació sobre la seua activitat.

Una vegada aconseguit l'objectiu quantitatiu establert en l'anterior Pla, de reducció del 30er cent de càrregues, tant per a empreses com per a ciutadans, que ha suposat aconseguir una xifra d'estalvi de més de 270 milions d'euros, lògicament i en consonància amb això, el percentatge estimat per a este període ha de ser menor, atés que les principals mesures d'estalvi ja s'han implementat. Per això es fixa inicialment l'**objectiu de reducció del 10er cent** de les càrregues administratives, en previsió i a l'espera d'ajustar-lo al que s'establisca per a l'Administració General de l'Estat.

La quantificació d'este percentatge, en termes d'estalvi per als ciutadans i/o empreses, es realitzarà utilitzant per a això el sistema de mesurament simplificat del «Standard cost model», mètode ja utilitzat en l'avaluació del Pla SIRCA anterior i compartit per totes les administracions públiques, tant de les comunitats autònomes, com de l'Administració General de l'Estat.

Així doncs, en consonància amb l'objectiu general fixat, s'alineen i mantenen els **objectius específics**, fixats en l'anterior pla:

- Establir instruccions comunes per a l'elaboració de noves normes i regulacions, a fi d'evitar tota regulació innecessària i simplificar aquella que resulte excessivament complexa, incorporant en la seua elaboració aspectes de millora de la qualitat normativa, reduint al mínim les càrregues i costos administratius.
- Reduir i/o suprimir, si és el cas, les declaracions obligatòries actualment exigides per la normativa de la Generalitat en vigor, i reduir-les al mínim imprescindible per a garantir els drets ciutadans i aconseguir la màxima eficàcia en el compliment dels seus fins.
- Evitar redundàncies o duplicitats en les peticions d'informació i documentació a presentar davant de l'Administració.

- Simplificar i racionalitzar els procediments administratius a través d'accions fonamentalment dirigides a reduir (o eliminar si és el cas) requisits i tràmits a fi de guanyar agilitat en la gestió i prestació dels servicis, evitant desplaçaments, acurtant terminis i reduint costos, com una forma d'organitzar l'actuació administrativa que ens faça ser més eficaços i eficients.
- Identificar tràmits comuns en aquells procediments que dins d'una mateixa família (per exemple: registres, gestió tributària, sancions, contractació, etc.) estan sotmesos a una específica i pròpia regulació, amb vista a estandarditzar i normalitzar l'actuació administrativa en estes matèries el que ens permetrà avançar, sense interferir ni perjudicar en les peculiaritats pròpies de cada procediment, en la seua simplificació i racionalització.
- Disminuir al màxim els requisits d'informació, especialment en el cas de xicotetes i mitjanes empreses, utilitzant sistemes de control a posteriori a aplicar, quan siga possible, per mitjà de mètodes de mostreig.
- Impulsar i desenrotllar l'administració electrònica per a possibilitar, en compliment de la Llei 11/2007, de 22 de juny, l'accés electrònic dels ciutadans als servicis públics i de la Llei 3/2010 d'Administració Electrònica de la Generalitat, la relació amb ciutadans i empreses, a través de mitjans electrònics.
- Reforçar els canals de comunicació electrònics i d'interoperabilitat, a fi de millorar l'intercanvi d'informació entre departaments i entre distintes administracions, la qual cosa permetrà suprimir les exigències d'aquella informació que ja es troba en poder de l'administració.
- Facilitar i fer més accessible i directa la informació facilitada a ciutadans i empreses sobre els diferents procediments i exigències normatives.

5. LÍNIES D'ACTUACIÓ

L'escenari descrit, així com els objectius i les estratègies definides, determinen una sèrie de línies d'actuació per a la consecució dels dits objectius. Estes línies d'actuació incorporaran, també, aquells projectes del Pla SIRCA anterior que, per diverses raons, no van ser executats en la seua totalitat i aquells altres que, pel seu interés o necessitat, han de reforçar-se i mantindre's en el temps.

Anualment, es fixaran els objectius concrets i específics per a cada projecte, a fi d'aconseguir l'objectiu general establert en cada línia d'actuació. La seua execució estarà condicionada a les disponibilitats pressupostàries de cada anualitat.

5.1. Actuacions en l'àmbit normatiu

Durant els 3 anys de vigència de l'anterior Pla SIRCA, la determinació de les normes per a la seua revisió i simplificació es va realitzar per 2 vies. D'una banda, es va centrar principalment en la incorporació al dret autonòmic de les obligacions establides per la Directiva de Servicis, especialment en matèria de comerç i turisme; substituint els controls administratius previs per declaracions responsables o comunicacions prèvies i controls a posteriori, que faciliten l'inici d'una activitat comercial o empresarial. Este seguiment es va coordinar per l'aleshores denominada Secretaria Autonòmica de Relacions amb l'Estat i amb la Unió Europea.

A més, es va procedir a la revisió i adaptació de les normes detectades en les actuacions dirigides a la simplificació de procediments, amb el fi de fer possible l'aplicació efectiva de les mesures de simplificació, ja que la major part de les càrregues administratives que s'exigixen a ciutadans i empreses estan arrelgades en una norma.

En esta nou Pla SIRCA-2, (2013-2015), tenint en compte l'experiència adquirida, la revisió de la normativa inclourà una nova perspectiva de millora de la qualitat normativa, a fi d'evitar tota regulació innecessària i simplificar aquella que resulte excessivament complexa.

Hi ha una relació directa entre qualitat normativa i reducció de càrregues administratives o burocràtiques i, com a conseqüència d'això, d'increment o pèrdua de competitivitat.

Com ja s'ha ressenyat en l'apartat corresponent a l'anàlisi de l'entorn, la Comissió Europea va enviar el 12 de desembre de 2012 una comunicació al Parlament Europeu, al Consell, al Comitè Econòmic i Social Europeu i al Comitè de les Regions sobre Adequació de la normativa de la Unió Europea. En la dita comunicació s'arrelga la preocupació de les empreses i dels ciutadans per la complexitat i la càrrega administrativa de la legislació. El Consell Europeu ha invitat a redoblar els esforços per a reduir la càrrega normativa global a nivell nacional i de la UE. El resultat final ha de ser un marc reglamentari simple, clar, estable i predicible per a les empreses, els treballadors i els ciutadans. A més, la Comissió invita els Estats membres a garantir la conclusió efectiva a nivell nacional de les iniciatives en curs per a reduir la càrrega administrativa.

Amb anterioritat, en la seua Comunicació de 2010 "Normativa intel·ligent en la Unió Europea", la Comissió va exposar la seua estratègia per a millorar la formulació, execució, avaluació i revisió de les polítiques i normatives europees a fi de garantir que redundaren en benefici dels ciutadans i les empreses.

Així doncs, és convenient posar tot l'interés a aconseguir que la nova normativa que s'aprove en la nostra Comunitat siga més eficaç, menys complexa i, sobretot que s'elabore tenint sempre en compte les

característiques d'aquells sectors a què vaja destinada. Facilitar el compliment de les normes fent-les més accessibles i cuidant el llenguatge perquè siguen comprensibles.

En conseqüència, esta línia d'actuació tindrà 2 vessants:

▪**Elaboració de nous projectes normatius**: abans de l'aprovació de qualsevol norma es tindran en compte els criteris de simplificació i millora de la qualitat normativa que es determinen.

▪**Revisió de la normativa consolidada**: es procedirà a la seua revisió, amb especial èmfasi en les lleis, seguint el protocol que s'establisca.

Perquè les actuacions previstes siguen efectives, s'impulsaran i coordinaran per l'**Advocacia de la Generalitat**, a qui competix el control sobre la forma, l'estructura i el procediment d'elaboració dels projectes normatius de la Generalitat.

5.1.1. Elaboració de nous projectes normatius

Amb este fi, es dissenyarà un **protocol de revisió normativa**, incloent-hi aspectes de millora de la qualitat normativa, la finalitat del qual serà establir una política de simplificació de l'entorn regulador. En particular, es comprovarà el compliment del que disposa el Decret 165/2010, de 8 d'octubre, del Consell, pel qual s'establixen mesures de simplificació i de reducció de càrregues administratives en els procediments gestionats per l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic, en especial les mesures establides en el CAPÍTOL II, que poden suposar una reducció de càrregues, com ara la prohibició de sol·licitar dades existents en els arxius de l'administració i la inclusió de declaracions responsables o comunicacions prèvies com un potent mecanisme de simplificació que allibera la ciutadania de l'aportació de nombrosa documentació.

Totes les normes que s'elaboren a partir de l'aprovació d'este pla, tindran en compte 3 aspectes, fixats per la U.E., exigibles a qualsevol norma:

- proporcionada al seu objectiu
- transparent
- accessible a la ciutadania

El protocol de revisió es facilitarà a totes les unitats implicades en l'elaboració de la normes, a través de les subsecretaries.

Esta actuació comportarà la revisió i adequació del Decret 24/2009, de 13 de febrer, del Consell, sobre la forma, l'estructura i el procediment d'elaboració dels projectes normatius de la Generalitat.

5.1.2. Revisió de la normativa consolidada

D'altra banda, tal com ja es va incloure en el Pla SIRCA, la simplificació no ha de limitar-se a la nova normativa que puga ser aprovada en el futur, sinó que per a ser plenament efectiva ha d'aplicar-se a la regulació existent en estos moments i, per a això, han de ser analitzades les normes vigents. Així doncs, d'acord amb l'objectiu establert en una de les mesures plantejades pel president en el debat de política general, es va a abordar la revisió de les **135 lleis** autonòmiques vigents, i de les seues normes de desplegament, per a simplificar i reduir la normativa que afecte tant la ciutadania, com les empreses, començant per aquelles que presenten un major potencial de simplificació i possibiliten una major reducció de càrregues per a les empreses i els ciutadans, sense per això posar en risc la garantia i seguretat jurídica que les lleis proporcionen.

A este efecte, s'establix la metodologia següent:

- 1.** Elaboració per part de l'Advocacia General de la Generalitat d'un llistat de les lleis i decrets vigents, i realització d'una proposta en què s'identifiquen les normes que resulten innecessàries i aquelles que poden ser objecte de fusió o derogació, analitzant igualment els aspectes esmentats en l'apartat tercer.
- 2.** Constitució d'una Comissió en cada una de les conselleries encarregada de l'estudi de l'anterior proposta. Formaran part de la dita Comissió:
 - Representants de l'Advocacia General de la Generalitat.
 - Dos representants de la subsecretaria de la conselleria. Una d'elles serà la persona designada per a formar part de la Comissió Tècnica de Modernització i Millora de la Qualitat dels Servicis Públics que, al seu torn, forma part de l'estructura de la Xarxa de Qualitat de la Generalitat. Igualment, si es considera oportú, podran designar-se altres representants dels òrgans gestors.
 - Un representant de la Subdirecció General d'Atenció al Ciutadà, Qualitat i Inspecció de Servicis.
- 3.** Cada Comissió haurà d'analitzar la normativa vigent, prestant especial atenció als següents aspectes i partint de la Proposta formulada per l'Advocacia General de la Generalitat:
 - Eliminar de la normativa autonòmica aquells preceptes el contingut dels quals siga una mera reproducció de normes bàsiques.

- Eliminar de la normativa autonòmica aquells preceptes o apartats el contingut dels quals es considere propi de reglaments, incloent-los en disposicions reglamentàries, a fi d'evitar la "congelació de rang".
- Revisar les remissions a altres normes, per a comprovar si estan vigents, sent inclús recomanable que se substituïska per una referència a la "normativa vigent en matèria de..."
- Examinar les càrregues administratives que es van introduir amb la norma anterior i les que es van a suprimir o reduir amb la nova norma, respecte a la regulació anterior.
- Analitzar els distints òrgans o comissions esmentats en cada norma, eliminant aquells que resulten innecessaris o que no s'hagen posat encara en funcionament des de la seua creació.
- Revisar els procediments regulats en les distintes normes, aprofitant per a simplificar-los i suprimir aquells tràmits que resulten innecessaris (dins del pla SIRCA), regular igualment la tramitació electrònica quan siga possible (o, almenys, incloent-hi una remissió a la normativa aplicable en esta matèria, deixant la seua regulació a un desplegament posterior).
- Substituir, quan siga possible, el règim d'autoritacions per comunicacions prèvies i declaracions responsables, per a completar el procés de transposició de la Directiva de servicis.
- Revisar el règim del silenci administratiu: d'acord amb el que estableix l'article 40 de la Llei 2/2011, de 4 de març, d'Economia Sostenible s'avaluarà l'existència de raons imperioses d'interés general que justifiquen el manteniment dels efectes desestimadors del silenci administratiu en procediments regulats per normes anteriors a l'actual redacció de l'article 43 de la Llei 30/1992.
- Evitar el llenguatge sexista.
- Adaptar la normativa vigent a la denominació dels ens del sector públic de l'article 5 del text refós de la Llei d'Hisenda Pública de la Generalitat, així com a les recents disposicions sobre reestructuració del sector públic de la Generalitat (com el decret llei 7/2012).
- Adaptar la normativa vigent a les previsions sobre tècnica normativa contingudes en el Decret 24/2009.

4. Una vegada realitzada la primera anàlisi, es decidirà la nova "estructura" normativa, identificant les disposicions que segueixen vigents, les que es refonen i aquelles que es deroguen, i els esforços se centraran en un primer moment en les lleis, la nova redacció de les quals correspondrà a la subsecretaria en col·laboració amb els centres directius competents, D'acord amb el que preveu l'article 69.2.g) de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, del Consell, i els corresponents reglaments orgànics i funcionals.

5. A continuació, els nous projectes normatius seran revisats per l'Advocacia General de la Generalitat, que procedirà a la seua valoració junt amb el Consell Jurídic Consultiu. A més, en esta fase es cuidarà de forma especial que els projectes que definisquen polítiques sectorials del Consell,

compten en la seua elaboració amb la participació d'aquells col·lectius als quals els afecte de forma directa l'objecte de la norma.

6. Per últim, es realitzaran els tràmits exigits per la normativa aplicable per a la seua aprovació, publicació i entrada en vigor.

7. Igualment, tal com es feia en execució del Pla anterior, es continuarà amb la revisió i modificació d'aquelles normes que vagen associades a procediments administratius que siguen objecte de simplificació.

En conseqüència amb tot allò que s'ha exposat, els **objectius** a aconseguir en esta línia són els següents:

- Elaboració i difusió del Protocol de revisió normativa, redactat al finalitzar 2013.
- Revisió i adequació del Decret 24/2009, de 13 de febrer, del Consell, sobre la forma, l'estructura i el procediment d'elaboració dels projectes normatius de la Generalitat, aprovació pel Consell i publicació, en el primer trimestre de 2014.
- Identificar les modificacions necessàries en les 135 lleis autonòmiques vigents i les seues normes de desplegament, abans del 31 de desembre de 2013.
- Realitzar els nous projectes normatius i elevar-los per a la seua aprovació pel Consell, periòdicament durant els 3 anys de vigència del Pla.
- Mesurament del cost de les càrregues administratives suprimides, quantificades en euros per mitjà de l'aplicació del SCM.

5.2. Actuacions dirigides a la simplificació de procediments administratius

Esta línia d'actuació va ser la de major desenrotllament en l'anterior pla, ja que a través de les mesures horitzontals de xoc que hi incloïa, així com de les actuacions de simplificació contingudes en els acords del Consell, descrites en l'apartat segon, es van revisar gran quantitat de procediments. Per tant, en este nou període, esta línia tindrà menor incidència, encara que sense perdre de vista que l'anàlisi dels processos, incloent-hi els seus procediments i tràmits, s'ha demostrat com el mètode més eficient, a l'hora d'abordar la reducció de càrregues administratives, ja que és la forma més directa de detectar tota la documentació que habitualment es requerix a les empreses i als ciutadans, bé per estar prevista en una norma o simplement com a conseqüència de la pràctica administrativa sense que compte amb cap suport normatiu.

A més, es continuaran realitzant accions per a fer efectives les mesures horitzontals de xoc, derivades de l'anterior Pla, que estiguen pendents

d'implementar, fins a aconseguir el cent per cent de procediments en què s'aplique. En especial, la no exigència de certificats d'estar al corrent en les obligacions tributàries i enfront de la seguretat social, així com la presentació de fotocòpies del DNI.

En este nou pla comptem amb una nova regulació del catàleg de procediments administratius de la Generalitat i el seu sector públic, en el qual s'inclouen tots els procediments administratius dirigits a la ciutadania, a les empreses o a altres institucions públiques i que és accessible a través de la guia PROP en la pàgina Web de la Generalitat, així com amb un manual de formularis de sol·licitud per a la seua simplificació i agilització.

5.2.1. Unificació de procediments i/o tràmits comuns

Igual que es va fer en execució del pla anterior amb els procediments de beques de pràctiques professionals, subvencions i ocupació pública i comptant amb l'experiència adquirida, s'estudiaran aquelles matèries de major repercussió en empreses i ciutadans que presenten actuacions de caràcter uniforme que puguen ser susceptibles d'establir procediments comuns o d'estandarditzar l'actuació administrativa de forma homogènia, encara mantenint les seues pròpies peculiaritats.

Dins d'este apartat i a través de la Comissió Tècnica per a la Modernització i Millora de la Qualitat dels Servicis Públics, es constituirà un grup de treball amb l'objectiu de simplificar i homogeneïtzar nous procediments comuns o de caràcter horitzontal en diferents departaments, o bé fases o tràmits presents en la major part dels procediments administratius. Una vegada establides les matèries seleccionades, el grup de treball realitzarà una anàlisi de la conveniència i oportunitat de la seua estandardització i proposarà les mesures idònies. Posteriorment, es formularà una proposta per a la seua aplicació pels departaments competents en cada matèria, que s'elevant per a la seua aprovació pel Consell.

Així mateix, es duran a terme els estudis funcionals necessaris per al desenrotllament de les aplicacions tecnològiques de caràcter corporatiu que es vagen a implementar.

5.2.2. Simplificació de procediments específics

Revisar els procediments, i com a conseqüència d'això les seues normes reguladores i actuacions, a fi de simplificar-los, reduir la càrrega documental i passar d'un model de control previ a un altre de comprovació posterior, quan així s'estime convenient, continuarà sent una línia d'actuació que tindrà continuïtat en este pla.

En execució del primer Pla SIRCA es va desenrotllar una **Metodologia de simplificació**, pròpia de la Generalitat, que va ser validada per mitjà de la

seua aplicació en determinats procediments. La seua publicació i difusió possibilitarà continuar amb l'anàlisi de nous procediments per a la seua simplificació i reducció de càrregues.

Per a això es partirà del llistat de procediments, extret del GUC, que no figuren com simplificats en el SIRCA 2010-12, i tenint en compte el seu volum i complexitat, anualment es determinaran els procediments per a ser abordats per cada departament.

Posteriorment, seguint la metodologia de la Generalitat, i una vegada detectades les càrregues, cada conselleria identificarà el seu origen per a determinar si estan derivades d'imposicions normatives, de la complexitat dels tràmits, o de requeriments interns, i s'identificaran les millores necessàries, començant per aquelles que siguen més senzilles i de fàcil supressió o substitució, o que causen un major impacte. Aquelles càrregues documentals imposades per la pràctica administrativa o arreplegades en una instrucció o ordes de servici internes, s'analitzarà la possibilitat de suprimir-les.

Finalment s'implementaran els resultats, per a la qual cosa es dissenyarà el pla de millora i es concretarà la seua posada en marxa a través dels acords que en matèria de simplificació vaja adoptant el Consell.

En este nou pla, es prestarà una especial atenció als **impostos i taxes** gestionats per l'administració tributària de la Generalitat, en què per mitjà de la modernització, simplificació i major eficiència de la gestió, es vol facilitar a empreses i ciutadans el compliment de les seues obligacions tributàries, tenint en compte les seues necessitats i requeriments, reduint les càrregues administratives i contribuint, amb això, a l'agilització dels procediments de presentació i gestió, la qual cosa redundarà en una millora substancial de la prestació de servicis als ciutadans i en una millora de l'eficiència de l'actuació administrativa.

Els objectius a aconseguir en esta línia són els següents:

- Estandarditzar/unificar el cent per cent de procediments/fases/tràmits seleccionats pel grup de treball per a cada anualitat, durant els 3 anys de vigència del Pla.
- Realitzar el cent per cent d'estudis funcionals necessaris per al desenrotllament de les aplicacions tecnològiques de caràcter corporatiu que es proposen anualment, durant la vigència del Pla.
- Elaborar i publicar la Metodologia de simplificació de procediments abans de finalitzar 2013.
- Fer efectives les mesures horitzontals de xoc, derivades de l'anterior Pla, que estiguen pendents d'implementar en el cent per cent de procediments que ho requerisquen.

- Mesurament del cost de les càrregues administratives suprimides, quantificades en euros per mitjà de l'aplicació del SCM.
- Simplificar el cent per cent dels procediments específics proposats per la Direcció General de Tributs i del Joc, en el període que es determine per l'òrgan competent.
- Simplificar el cent per cent dels procediments específics proposats per cada subsecretaria cara cada anualitat del Pla.

5.3. Actuacions dirigides a l'impuls de l'administració electrònica

Per a la Generalitat el desenrotllament d'una administració electrònica al servei dels ciutadans és una prioritat que ja es va posar de manifest en l'anterior pla, per mitjà de l'impuls i aprovació pel Consell de l'avantprojecte de Llei 3/2010, d'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana.

De les actuacions posades en marxa en desplegament de l'anterior pla SIRCA, s'ha evidenciat que la implantació de l'administració electrònica és un factor crític perquè la simplificació i, sobretot, perquè la reducció de càrregues siga efectiva. Sobretot per a evitar que els ciutadans hagen d'aportar documents que ja estiguen en poder de l'Administració.

Per tant, en el nou Pla d'Administració Electrònica, dins del context de l'Agenda Digital Valenciana, s'escometrà un conjunt de tasques, que es descriuen a continuació.

Les actuacions previstes en esta línia d'actuació s'impulsaran i coordinaran per la **Direcció General de Tecnologies de la Informació**, a qui correspon, entre altres, les funcions de planificació, coordinació, autorització i control de les tecnologies de la informació, les comunicacions corporatives, el desenrotllament de la societat digital i l'administració electrònica de la Generalitat. Per al seu complet desenrotllament requerirà que l'execució pressupostària es realitze dins dels terminis previstos inicialment.

5.3.1- Impuls dels servicis electrònics:

Continuant amb les mesures del pla anterior, i per a garantir que els ciutadans puguen exercitar el seu dret a comunicar-se electrònicament amb les administracions públiques, seguint el que estableix la Llei 11/2007, l'accés electrònic dels ciutadans als servicis públics, i la Llei 3/2010, de 5 de maig, de la Generalitat, d'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana, en esta nova etapa es consolidarà l'inici telemàtic en el cent per cent de procediments

que, per motius pressupostaris, no va ser possible aconseguir amb les mesures posades en marxa en el pla anterior.

- S'unificaran en una sola Plataforma tots els serveis d'administració electrònica.
- Es facilitarà la consulta ciutadana sobre l'estat de tramitació dels expedients, podent accedir a les dades pròpies.
- Es potenciaran les actuacions administratives automatitzades (Autoservici). És a dir, aquelles actuacions administratives produïdes per un sistema d'informació adequadament programat, sense necessitat d'intervenció d'una persona física en cada cas singular.

5.3.2. Tramitació electrònica i gestió documental

La gestió d'expedients és la funció més nuclear de les administracions, tant per al servei als ciutadans com per al mateix funcionament intern. Per tant, fer més eficaces i eficients les administracions té com a condició necessària fer més àgil i productiva la tramitació dels expedients.

Per a això, la tecnologia, que fa electrònica la tramitació, és imprescindible com a complement de la simplificació dels procediments; ja que amb això estos s'agilitzen, el seu cost es redueix, la seua qualitat augmenta, i el servei als ciutadans millora, per la qual cosa es farà extensiva la tramitació electrònica a la resta de fases del procediment, o tràmits intermedis, potenciant la notificació electrònica, la resolució, etc.

En conseqüència, s'incorporarà de manera progressiva un **Gestor d'Expedients** avançat que, adaptat a les normes de l'ENI, normalitze el seu ús, així com dels documents electrònics. Per a això, es podrà constituir un grup de treball que facilite l'homogeneïtat interna i la coordinació entre els departaments gestors.

D'altra banda, la primera condició necessària per a aconseguir una tramitació electrònica dels expedients és que el total dels documents que l'integren siguin així mateix electrònics, és a dir, avançar en l'objectiu de l'Administració "sense papers". Això afecta tant els documents que entren per registre en format paper, que han de ser digitalitzats i legitimats abans de passar als òrgans administratius per a la seua tramitació, com als documents generats per l'administració per a tramitar els expedients, que han de ser digitals nadius i digitalment firmats. Este conjunt de documents electrònics, ha de ser gestionat per un **Gestor Documental** que permeta executar totes les tasques habituals (creació, edició, còpia i descàrrega de documents, emmagatzematge, versionament, etc.)

Durant el període de vigència del present pla, s'analitzarà la possibilitat d'incloure la tramitació electrònica obligatòria en aquells procediments en què siga possible, sempre que els col·lectius a què estiguen dirigits es corresponguen amb persones jurídiques o persones físiques que, per raó de la

seua capacitat econòmica o tècnica, dedicació professional o altres motius acreditats, tinguen garantit l'accés i disponibilitat de mitjans tecnològics necessaris. En especial, la dita obligatorietat es tindrà en compte amb caràcter general per a les persones jurídiques en l'àmbit de la contractació del sector públic i en el tributari.

5.3.3. Interoperabilitat i cooperació interadministrativa

La interoperabilitat és la capacitat dels sistemes d'informació de compartir dades i possibilitar l'intercanvi d'informació i coneixement entre ells. Per a fer possible la interoperabilitat i l'intercanvi de dades, en l'àmbit de la Generalitat, es va crear la Plataforma Autònoma d'Intermediació de la Generalitat (d'ara en avant PAI).

A través del catàleg de la Plataforma Autònoma d'Intermediació, es donaran a conèixer els servicis de verificació de dades disponibles per part de les diferents organitzacions, incloent-hi els protocols d'accés als dits servicis, els mètodes de consulta permesos, la informació tècnica rellevant, així com la informació que es requerix de cada departament.

El dit catàleg estarà disponible per a la seua consulta a través d'algun dels mitjans següents:

a) Per a les **entitats locals** de la Comunitat Valenciana i l'Administració General de l'Estat, a través de la Web informativa de la Plataforma Autònoma d'Intermediació publicada en el Portal de la Generalitat i en la Seu Electrònica de la Generalitat.

b) Per als departaments de la **Generalitat**, en la Web informativa de la Plataforma Autònoma d'Intermediació, publicada en la intranet de la Generalitat, Portal del funcionari.

A més, es posaran en marxa diferents iniciatives per al compliment de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i, consegüentment, per al desenrotllament de la interoperabilitat en totes les seues dimensions.

El propòsit d'esta actuació és ampliar els servicis disponibles en la Plataforma Autònoma d'Intermediació de la Generalitat, a fi d'incrementar la interoperabilitat entre departaments del Consell, i d'altres administracions, i integrar-los en les aplicacions corresponents que ho requerisquen, així com donar la difusió necessària per a la seua màxima utilització.

Entre les actuacions previstes, cal destacar les següents:

- Incorporació de dades provinents d'altres administracions en la tramitació dels expedients de la Generalitat.

- Oferir dades i documents de la Generalitat per a la resta d'administracions.
- Establir el sistema de convenis amb altres administracions per a l'intercanvi de dades i documents.

Els **objectius** a aconseguir en esta línia d'actuació són els que a continuació s'indiquen. Per a possibilitar el seu compliment s'establiran criteris comuns i mètodes de treball específics, a fi de facilitar als gestors l'ús de les ferramentes i aplicacions necessàries:

- Consolidar l'inici telemàtic en el cent per cent de procediments, durant els 3 anys de vigència del Pla.
- Facilitar la consulta ciutadana sobre l'estat de tramitació dels expedients, abans de finalitzar 2013.
- Implementar el cent per cent de les actuacions administratives automatitzades (Autoservici) que així ho requerisquen pel seu volum o interès, durant els 3 anys de vigència del Pla.
- Ampliar els servicis disponibles en la PAI de la Generalitat, fins a incloure el cent per cent dels més demandats, durant els 3 anys de vigència del Pla.
- Impulsar al cent per cent la utilització de la PAI entre els gestors, durant els 3 anys de vigència del Pla.
- Implementar el Gestor Documental abans de desembre de 2014.
- Incorporar de manera progressiva un Gestor d'Expedients avançat al llarg dels 3 anys de vigència del Pla.

5.4. Actuacions dirigides a millorar l'atenció a la ciutadania

Una forma evident de reduir les càrregues que suporten tant empreses com ciutadans és proporcionar-los una informació adequada a les seues necessitats de la manera més fàcil i ràpida possible. D'esta manera, a l'evitar desplaçaments, reduir temps i evitar errors en la presentació de documents, estem d'una banda oferint un servici de qualitat i al mateix temps reduint de forma notable les càrregues que tant ciutadans com empreses suporten.

La contínua evolució de la nostra societat fa que les necessitats d'informació dels ciutadans canvien al llarg del temps. Este fet, junt amb l'actual situació de crisi econòmica i conseqüent reducció pressupostària fa necessari revisar el model d'atenció al ciutadà de la Generalitat per a adaptar-lo a les noves

necessitats i reduir el seu cost al mínim necessari per al manteniment d'un servei de qualitat.

Per a això, es dissenyarà un nou model d'atenció al ciutadà de la Generalitat de manera que, després d'adaptar-se a la situació actual, continue mantenint les següents característiques:

▪ **Eficàcia i eficiència.** Es tracta de ser eficaços amb el menor cost possible. Si bé l'optimització de costos sempre és una obligació en l'administració pública, l'actual marc pressupostari la fa encara més necessària si és possible. És a dir, la disminució de costos al mínim imprescindible, ha de ser un dels factors de disseny del nou model, sempre, això sí, mantenint la qualitat en la prestació del servei.

▪ **Tecnològicament avançat.** L'avanç tecnològic aconseguit en els últims anys permet d'una banda millorar la prestació del servei al ciutadà, al mateix temps que pot suposar una important reducció de costos.

▪ **Multicanal.** El servei ha de prestar-se per distints canals proporcionant la mateixa informació: presencial, veu, xat, PROP electrònic (Web), xarxes socials.

Per a poder dissenyar el nou model cal conèixer la demanda. Per a això es comptarà amb les dades estadístiques dels distints canals d'informació, acumulats durant més de 16 anys d'experiència: portal de la Generalitat, oficines PROP, servei 012 (veu i xat), PROP electrònic. Igualment s'utilitzarà la informació sobre el grau de satisfacció amb els serveis prestats al ciutadà.

A més, al marge de l'anàlisi dels actuals canals d'informació, s'analitzarà la conveniència d'utilitzar-ne altres, generalment basats en les noves tecnologies, de menor cost. Per exemple: millor utilització dels quioscos d'informació, atenció per mitjà de videoconferència (com a alternativa en alguns casos a l'atenció presencial), xarxes socials, etc.

També s'estudiaran accions per a derivar part de la demanda des de canals de major cost a canals de menor cost.

Esta línia d'actuació es desglossa d'una banda en l'enfocament, desplegament i implantació del nou model i per una altra en dos projectes concrets que per la seua urgència s'abordaran de forma separada i immediata. Es tracta de l'ordenació del personal per a l'assignació de recursos humans a les oficines PROP, que ja s'ha iniciat amb la redistribució d'efectius plantejada, i de la reordenació dels registres d'entrada eixida de la Generalitat.

Reordenació dels registres d'entrada i eixida de la Generalitat

Un aspecte important en l'atenció al ciutadà són els registres d'entrada i eixida de la mateixa administració. En l'actualitat, estos es troben regulats pel Decret 130/1998, del Govern Valencià, i pel Decret 18/2004, del Consell, pel qual es va crear el registre telemàtic de la Generalitat, i es regulen al mateix temps les notificacions telemàtiques de la Generalitat.

La contínua evolució de la relació entre administració i client, la modernització tecnològica amb el consegüent avanç de l'administració electrònica, així com els successius canvis orgànics a què es veu sotmesa la nostra administració, fan necessari revisar la normativa, l'estructura i la gestió dels registres de la Generalitat.

Les metes a aconseguir són d'una banda facilitar al ciutadà la presentació i recepció de sol·licituds, escrits, comunicacions i documents; i al mateix temps simplificar i millorar la gestió interna dels dits registres, aconseguint una major eficiència, amb el consegüent estalvi de costos. La nova estructura haurà de garantir el principi de registre "una sola vegada", la disminució al mínim imprescindible del paper, així com permetre l'intercanvi electrònic amb els registres d'altres administracions públiques, d'acord amb les normes tècniques de l'esquema nacional d'interoperabilitat, la qual cosa suposarà una reducció de càrregues important, evitant desplaçaments innecessaris.

Els objectius a aconseguir en esta línia són els següents:

- Comptar amb el nou model d'atenció al ciutadà dissenyat. En el qual figuraran per a cada canal, els recursos humans necessaris, els procediments per a la prestació del servei, els sistemes d'informació a utilitzar, els indicadors per al seguiment del servei, el cost unitari per servei prestat. Igualment es disposarà de la proposta de desplegament. El nou model haurà d'estar dissenyat a finals de 2013.
- Implantació del nou model. Haurà d'estar desplegat i implantat a finals de 2014.
- Revisió de la normativa reguladora dels registres d'entrada i eixida de la Generalitat. Revisada i elaborada la nova proposta abans de desembre de 2013.
- Elaboració de la proposta organitzativa per als registres. Ubicació física, personal a assignar, procediments que s'ha de seguir. Dissenyat abans de juny de 2014.
- Nou sistema informàtic de gestió del registre de la Generalitat. Únic, amb gestió documental incorporada i adaptat a l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat. Disponible abans de desembre de 2014.

5.5. Implantació i desenvolupament del sistema d'informació del mercat interior europeu (IMI) i la finestra única de servicis (VUDS)

El **mercat interior europeu**, un dels elements constitutius fonamentals de l'economia europea, proporciona beneficis de creixement i ocupació, augmentant la competitivitat i la capacitat d'elecció del consumidor.

La base per a fer realitat eixe mercat interior és que siguem capaços de facilitar la lliure circulació de mercaderies, servicis, persones i capitals. En este sentit, hi ha diferents directives europees claus en la construcció d'este mercat interior, entre les quals destaquen dos: la Directiva 2005/36/CE del Parlament Europeu i del Consell relativa al reconeixement de qualificacions professionals de 12 de desembre de 2006 (d'ara en avant DQP) i la Directiva 2006/123/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 12 de desembre de 2006, relativa als servicis en el mercat interior (d'ara en avant DS).

En data de hui, l'aplicació de la DS i la seua transposició a l'ordenament jurídic espanyol ha contribuït, sens dubte, a aconseguir una important simplificació de molts procediments relacionats amb la prestació de servicis. Junt amb això, la necessària cooperació interadministrativa entre les distintes administracions públiques de la UE constituïx una altra obligació que s'ha materialitzat amb la posada en marxa i desenvolupament del **sistema d'informació del mercat interior europeu (IMI)**.

L'IMI és una ferramenta que la Comissió Europea posa a disposició de les autoritats públiques dels Estats membres (no és accessible als ciutadans ni a les empreses), que es va posar en marxa al febrer de 2008 i des de desembre de 2009 s'aplica a l'intercanvi d'informació, dirigida a facilitar la cooperació administrativa entre les autoritats competents dels dits Estats o entre estes i la mateixa Comissió, en relació amb distintes àmbits vinculats al mercat interior. En el nostre cas, l'obligació de cooperació a través d'este sistema afecta els tres nivells d'administració (estatal, autonòmica i local) i la seua implantació es coordina des de la Subdirecció General d'Atenció al Ciutadà, Qualitat i Inspecció de Servicis de la Secretaria Autonòmica d'Administració Pública que s'encarrega de donar les altes d'aquelles autoritats competents que han d'estar en el sistema i de supervisar el seu funcionament correcte.

En l'actualitat i en el nostre àmbit, el sistema s'aplica en compliment de les dos directives mencionades (DS i DQP) encara que existixen ja altres àmbits atesos per IMI a nivell estatal, de més recent incorporació (Reglament de transport de fons en euros entre països de la zona euro, Xarxa Solvit de resolució de problemes i directiva de desplaçament de treballadors, esta última en fase pilot), o que estan en estudi per a la seua incorporació en 2013 (comerç electrònic i assistència sanitària transfronterera).

La progressiva implantació i desenrotllament del sistema IMI en l'Administració valenciana permetrà disminuir la documentació corresponent a les consultes a realitzar entre administracions públiques, relacionades amb el mercat interior, així com els seus terminis. Com a conseqüència, s'obtindrà una important disminució de càrregues administratives, tant per a les empreses prestadores i ciutadans en general, com per a les administracions públiques implicades.

Per a fer efectiu això, en l'àmbit de la Comunitat Valenciana i en el marc d'este Pla, s'inclouen les següents **accions** a realitzar per la inspecció de servicis de la Subdirecció General d'Atenció al Ciutadà, Qualitat i Inspecció de Servicis:

- Continuar el procés d'identificació de les autoritats competents existents, a nivell autonòmic i local, per a cada matèria en compliment de les mencionades directives, (les ja incloses en el sistema DS i DQP i les que es puguen incorporar-hi durant la vigència d'este pla) i donar-les d'alta en l'aplicació IMI.
- Així mateix es triarà l'estructura del sistema més adequada en els dos àmbits de l'administració afectats, l'autonòmic i el local. En l'àmbit de l'administració local es potenciarà l'extensió del sistema incorporant-hi nous municipis, en aquells més xicotets a través de les diputacions.
- Impartir als usuaris registrats en el sistema IMI la formació bàsica necessària per al seu maneig.
- Donar suport al sistema, exercint labors de coordinació i manteniment, facilitant informació actualitzada dels canvis i actualitzacions que es produïsquen en el dit sistema.

Els **objectius** a aconseguir en esta línia d'actuació són els següents:

- cent per cent d'autoritats afectades identificades i donades d'alta en el sistema.
- Subscriure, durant la vigència del pla, els corresponents convenis amb les tres diputacions provincials per a estendre la implantació de l'IMI a tot l'àmbit local.
- Impartir formació a usuaris de l'aplicació IMI (com a conseqüència de noves altes en el sistema i/o canvis): un curs anual.
- Actualitzar en l'aplicació IMI, amb periodicitat semestral, tota la informació de les autoritats competents coordinades en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.

La finestreta única de la directiva de servicis (VUD) té com a objecte permetre l'accés i proporcionar, a qualsevol prestador de servicis d'un Estat membre de la Unió Europea, la informació necessària per a l'accés i l'exercici

de les activitats de servicis, així com permetre-li realitzar el tràmit de forma telemàtica i a distància a través de la finestreta davant de l'autoritat competent. També proporciona informació al consumidor.

Per a poder satisfer les obligacions que marca la Directiva de Servicis, la VUDs haurà de proporcionar tota la informació necessària per a dur a terme els tràmits necessaris per a la prestació d'un servicis, així com possibilitar la seua tramitació electrònica.

Les **accions** que s'inclouen en este pla, per a continuar amb la implantació i desenrotllament de la VUDs, són els següents:

- Col·laborar amb l'Administració estatal en el manteniment i actualització dels casos d'ús i guies d'assistència a prestadors i empreses de servicis.
- Mantindre actualitzat el catàleg de procediments, competència de la Generalitat (GUC), en la VUDs, així com els enllaços a la tramitació electrònica corresponent.

Els **objectius** a aconseguir són els següents:

- Atendre el cent per cent dels requeriments de col·laboració que es produïsquen per part de l'estat en l'actualització dels casos d'ús i guies d'assistència a prestadors i empreses de servicis.
- Mantindre al dia, de forma contínua, el catàleg de procediments de la VUDs competència de la Generalitat i els enllaços a la seua tramitació electrònica.

6. GOVERNANÇA: PARTICIPACIÓ D'AGENTS SOCIALS

Per a aconseguir el disseny eficaç d'un Pla que va dirigit a la reducció dels obstacles administratius que actualment poden estar suportant empreses i ciutadans, resulta clau, des d'un punt de vista estratègic, que les línies essencials de la planificació guarden una directa connexió amb les expectatives i necessitats d'aquells sectors de la societat destinataris de les mesures de simplificació a emprendre.

Per a garantir esta connexió convé promoure accions que possibiliten la implicació dels agents socials, econòmics, ciutadans, etc., de manera que les mesures del Pla siguen fruit d'un clima d'aliança i consens entre l'Administració i la societat, així com que les previsions simplificadores o la mateixa selecció dels procediments a millorar responguen a les necessitats que els sectors afectats demanen.

En este sentit, al llarg del període de vigència del Pla es desenrotllaran mecanismes de participació (entrevistes, grups de treball, trobades, etc.) que canalitzen de forma eficaç el procés de recollida d'informació rellevant per al Pla, bàsicament amb el propòsit de detectar les àrees prioritàries sobre les quals centrar l'atenció.

Sense perjuí d'impulsar altres possibles instàncies de participació, es mantindrà contacte amb:

- Cambres de comerç
- Organitzacions empresarials
- Organitzacions de consumidors i usuaris
- Associacions de ciutadans
- Federació Valenciana de Municipis i Províncies
- Diputacions provincials
- Consell Valencià de l'Emprenedor

Com a instrument permanent de canalització d'aportacions al procés de reducció de càrregues administratives, s'estimularà la participació ciutadana individual (ciutadans i /o empresaris) a través de la formulació de suggeriments, per escrit o a través del Portal de la Generalitat, específicament dirigits a plantejar idees de simplificació en aquells procediments o tràmits que, al seu parer, estiguen dificultant qualsevol activitat o dilatant innecessàriament el seu empeniment.

No hi ha cap dubte que involucrar els ens i les organitzacions que participen en les primeres fases del Pla augmentarà significativament la idoneïtat del seu enfocament, aconseguint que els seus plantejaments nuclears fixen l'atenció en les necessitats i requeriments dels ciutadans.

De forma addicional, una vegada conformades les mesures de simplificació i abans de la seua implementació pràctica, es tractarà de contrastar-les amb les entitats que van participar en el procés de planificació, a fi d'avaluar si resulten útils a l'hora d'aplicar-les.

7. COMUNICACIÓ I DIFUSIÓ

El coneixement, intern i extern, del Pla i de les iniciatives empreses resultarà extraordinàriament important per a possibilitar la seua òptima execució. Només amb una àmplia informació del seu contingut poden donar-se a conèixer els beneficis que les mesures aprovades han d'aportar, així com obtindre la implicació activa en el seu desplegament.

En conseqüència, es duran a terme accions d'informació i difusió del Pla per al seu complet coneixement per part del personal de les conselleries, amb l'objectiu del seu ple enteniment, generant l'imprescindible compromís i suport en el desenrotllament de les mesures aprovades pel Consell.

Per a això, la primera acció de comunicació a arbitrar és la publicació en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana* de l'Acord del Consell pel qual s'aprova este nou Pla de Simplificació i Reducció de Càrregues Administratives per al període 2013 – 2015.

De forma complementària, i de manera anàloga a allò que s'ha arbitrat respecte del Pla anterior, es realitzaran a més les accions següents:

- Presentació del Pla a la Comissió Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica, la Qualitat i la Societat de la Informació en la Comunitat Valenciana (CITEC), així com a la Comissió Tècnica de Modernització i Millora de la Qualitat dels Serveis, que en depén.
- Donar a conèixer públicament el Pla a través d'un acte institucional, en que s'evidencie el suport del Consell.
- Difusió del Pla, destacada del seu contingut en el portal de la Generalitat, de manera que siga accessible per als que desitgen consultar-lo.
- Convocatòria d'altres actes de comunicació del Pla en diverses institucions públiques i organitzacions de la societat, especialment amb aquelles destinatàries principals d'algunes de les mesures de simplificació aprovades, a fi d'obtindre el seu suport i col·laboració.
- Inclusió en el corresponent pla de formació de l'Institut Valencià d'Administracions Públiques (IVAP) d'accions formatives que incidisquen en la simplificació i millora dels processos i procediments.

8. AVALUACIÓ I RENDICIÓ DE COMPTES

Perquè qualsevol pla siga efectiu cal realitzar avaluacions periòdiques que permeten determinar si s'està aconseguint els objectius previstos i, en cas contrari, poder introduir-hi mesures correctores.

Per això, igual que en l'anterior Pla, davall l'impuls i coordinació de la Secretaria Autonòmica d'Administració Pública, de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, òrgan que té assignades les competències en matèria de gestió i seguiment dels plans de modernització, simplificació administrativa, qualitat dels serveis públics, així com d'administració electrònica, es realitzarà el seguiment i l'avaluació periòdica de les línies d'actuació que el pla conté en els termes següents:

A través de la Subdirecció General d'Atenció al Ciutadà, Qualitat i Inspecció de Servicis, i en concret de la seua inspecció general de servicis, s'establiran els mecanismes necessaris de seguiment, control i avaluació, que inclouran necessàriament les accions següents:

- Es definiran indicadors per a tots els objectius associats a les diferents accions contingudes en el Pla i es farà un seguiment del seu grau de consecució i avanç.
- En el primer trimestre de l'any següent al que s'avalua, és a dir en 2014 i 2015, s'elaborarà un informe d'avanç de recopilació del conjunt de mesures adoptades, del qual es farà una especial difusió, sobretot, a través de la CITEC i de la Comissió Tècnica per a la Modernització i Millora de la Qualitat dels servicis, que en depén, en la qual està integrada la Xarxa de Qualitat.
- L'avaluació concreta, quantificada en termes d'estalvi econòmic, derivada de l'aplicació de mesures dirigides a la simplificació i reducció de càrregues es realitzarà aplicant un mètode simplificat basat en el Model de Costos Estàndard (MCE) utilitzat a la Unió Europea, que ha sigut adaptat a la realitat de les administracions públiques espanyoles.
- Finalment, en el primer trimestre de 2016, s'elaborarà un informe d'avaluació del Pla, una vegada conclòs, per a la seua presentació al Consell.

D'altra banda, les diferents subsecretaries, com a òrgans horitzontals que formen part de la Xarxa de Qualitat i que, a més, tenen encomanades, entre altres, les funcions de proposar les reformes que s'encaminen a millorar i perfeccionar els servicis dels distints centres de la conselleria, i preparar allò relatiu a la seua organització i mètode de treball, atenant principalment els seus costos i rendiments, facilitaran el seguiment de les accions de simplificació que s'implementen en els seus departaments.

Però a més del seguiment i avaluació habitual, en este pla s'inclourà una dimensió més, la rendició de comptes (*accountability*), un element essencial de la transparència, responsabilitat i sensibilitat.

Amb això es pretén anar més enllà de la simple transmissió d'informació i establir una relació de comunicació, així com assegurar a més que les accions posades en marxa responen a les demandes dels ciutadans i empreses.

Retre comptes en ambdós eixos, vertical i horitzontal i extern i intern, és a dir tant a les entitats locals, associacions empresarials i de ciutadans, com als departaments del Consell, empleats públics i directius, proporcionant a cada un d'ells la informació que siga del seu interés.

Per a facilitar esta comesa, es posarà en marxa una pàgina Web en què es podrà consultar l'evolució del pla i les mesures de simplificació més destacades, incloent-hi una enquesta de satisfacció dels usuaris.

ANNEX

ALINEACIÓ D'OBJECTIUS I ACTUACIONS

Encara que les actuacions proposades responen, en alguns casos, al compliment de diversos objectius específics, en la següent taula s'han alineat dites objectives amb els concrets i determinats per a cada línia d'actuació, en funció de la seua major afinitat.

OBJECTIUS DEL PLA	LÍNIES D'ACTUACIÓ I OBJECTIUS ESPECÍFICS
<i>1. Establir instruccions comunes per a l'elaboració de noves normes i regulacions, a fi d'evitar tota regulació innecessària i simplificar aquella que resulte excessivament complexa, incorporant en la seua elaboració aspectes de millora de la qualitat normativa, reduint al mínim les càrregues i costos administratius</i>	5.1. Actuacions en l'àmbit normatiu <ul style="list-style-type: none">▪ Elaboració i difusió del Protocol de revisió normativa, redactat al finalitzar 2013.▪ Revisió i adequació del Decret 24/2009, de 13 de febrer, del Consell, sobre la forma, l'estructura i el procediment d'elaboració dels projectes normatius de la Generalitat aprovació Consell i publicació, en el primer trimestre de 2014.
<i>2. Reduir i/o suprimir, si és el cas, les declaracions obligatòries actualment exigides per la normativa de la Generalitat en vigor, reduint-les al mínim imprescindible per a garantir els drets ciutadans i aconseguir la màxima eficàcia en el compliment dels seus fins</i>	5.1. Actuacions en l'àmbit normatiu <ul style="list-style-type: none">▪ Identificar les modificacions necessàries en les 135 lleis autonòmiques vigents i les seues normes de desplegament, abans del 31 de desembre de 2013.▪ Realitzar els nous projectes normatius i elevar-los per a la seua aprovació pel Consell, periòdicament durant els 3 anys de vigència del Pla.▪ Mesurament del cost de les càrregues administratives suprimides, quantificades en € per mitjà de l'aplicació del SCM.

OBJECTIUS DEL PLA	LÍNIES D'ACTUACIÓ I OBJECTIUS ESPECÍFICS
<p>3. Evitar redundàncies o duplicitats en les peticions d'informació i documentació a presentar davant de l'administració.</p> <p>4. Simplificar i racionalitzar els procediments administratius a través d'accions fonamentalment dirigides a reduir (o eliminar si és el cas) requisits i tràmits a fi de guanyar agilitat en la gestió i prestació dels servicis, evitant desplaçaments, acurtant terminis i reduint costos, com una forma d'organitzar l'actuació administrativa que ens faça ser més eficaços i eficients.</p> <p>6. Disminuir al màxim els requisits d'informació, especialment en el cas de xicotetes i mitjanes empreses, utilitzant sistemes de control a posteriori a aplicar, quan siga possible, per mitjà de mètodes de mostreig.</p> <p>5. Identificar tràmits comuns en aquells procediments que dins d'una mateixa família estan sotmesos a una específica i pròpia regulació, amb vista a estandarditzar i normalitzar l'actuació administrativa en estes matèries el que ens permetrà avançar, sense interferir ni perjudicar en les peculiaritats pròpies de cada procediment, en la seua simplificació i racionalització.</p>	<p>5.2. Actuacions dirigides a la simplificació de procediments administratius</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Fer efectives les mesures horitzontals de xoc, derivades de l'anterior Pla, que estiguen pendents d'implementar en el cent per cent de procediments que ho requerisquen.▪ Simplificar el cent per cent dels procediments específics proposats per la Direcció General de Tributs i del Joc, en el període que es determine per l'òrgan competent.▪ Simplificar el cent per cent dels procediments específics proposats per cada subsecretaria cada anualitat del Pla. <p>5.2. Actuacions dirigides a la simplificació de procediments administratius</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Estandarditzar/unificar el cent per cent de procediments/fases/tramites seleccionats pel grup de treball per a cada anualitat, durant els 3 anys de vigència del Pla.▪ Realitzar el cent per cent d'estudis funcionals necessaris per al desenrotllament de les aplicacions tecnològiques de caràcter corporatiu que es proposen anualment, durant la vigència del Pla.

OBJECTIUS DEL PLA	LÍNIES D'ACTUACIÓ I OBJECTIUS ESPECÍFICS
<p>7. Impulsar i desenrotllar l'administració electrònica per a possibilitar, en compliment de la Llei 11/2007, de 22 de juny, l'accés electrònic dels ciutadans als servicis públics i de la Llei 3/2010 d'Administració Electrònica de la Generalitat, la relació amb ciutadans i empreses, a través de mitjans electrònics</p>	<p>5.3. Actuacions dirigides a l'impuls de l'administració electrònica</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Consolidar l'inici telemàtic en el cent per cent de procediments, durant els 3 anys de vigència del Pla.▪ Facilitar la consulta ciutadana sobre l'estat de tramitació dels expedients, abans de finalitzar 2013.▪ Potenciar el cent per cent de les actuacions administratives automatitzades (Autoservici) que així ho requerisquen pel seu volum o interès, durant els 3 anys de vigència del Pla.▪ Incorporar de manera progressiva un Gestor d'Expedients avançat durant els 3 anys de vigència del Pla.

OBJECTIUS DEL PLA	LÍNIES D'ACTUACIÓ I OBJECTIUS ESPECÍFICS
<p>8. Reforçar els canals de comunicació electrònics i d'interoperabilitat, a fi de millorar l'intercanvi d'informació entre departaments i entre distintes administracions, la qual cosa permetrà suprimir les exigències d'aquella informació que ja es troba en poder de l'administració.</p>	<p>5.3. Actuaciones dirigidas al Impulso de la administración electrónica</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Ampliar els servicis disponibles en la PAI de la Generalitat, fins a incloure el cent per cent dels més demandats, durant els 3 anys de vigència del Pla.▪ Impulsar al cent per cent la utilització de la PAI entre els gestors, durant els 3 anys de vigència del Pla. <p>5.5. Implantació i desenrotllament del sistema d'informació del mercat interior europeu (IMI) i la finestra única de servicis (VUDS).</p> <ul style="list-style-type: none">▪ cent per cent d'autoritats afectades identificades i donades d'alta en el sistema.▪ Subscriure, durant la vigència del pla, els corresponents convenis amb les tres Diputacions provincials per a estendre la implantació de l'IMI a tot l'àmbit local.▪ Impartir formació a usuaris de l'aplicació IMI (com a conseqüència de noves altes en el sistema i/o canvis): un curs anual.▪ Actualitzar en l'aplicació IMI, amb periodicitat semestral, tota la informació de les autoritats competents coordinades en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.

OBJECTIUS DEL PLA	LÍNIES D'ACTUACIÓ I OBJECTIUS ESPECÍFICS
<p>9. Facilitar i fer més accessible i directa la informació facilitada a ciutadans i empreses sobre els diferents procediments i exigències normatives</p>	<p>5.4. Actuacions dirigides a millorar l'atenció a la ciutadania</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Comptar amb el nou model d'atenció al ciutadà dissenyat. En el que figuraran per a cada canal, els recursos humans necessaris, els procediments per a la prestació del servei, els sistemes d'informació a utilitzar, els indicadors per al seguiment del servei, el cost unitari per servei prestat. Igualment es disposarà de la proposta de desplegament. El nou model haurà d'estar dissenyat a finals de 2013.▪ Implantació del nou model. Haurà d'estar desplegat i implantat a finals de 2014.▪ Revisió de la normativa reguladora dels registres d'entrada/eixida de la Generalitat. Revisada i elaborada la nova proposta abans de desembre de 2013.▪ Elaboració de la proposta organitzativa per als registres. Ubicació física, personal a assignar, procediments que s'ha de seguir. Dissenyat abans de juny de 2014.▪ Nou sistema informàtic de gestió del registre de la Generalitat. Únic, amb gestió documental incorporada i adaptat a l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat. Disponible abans de desembre de 2014.

SIRCA - 2

**2.º PLAN DE
SIMPLIFICACIÓN
Y REDUCCIÓN DE
CARGAS
ADMINISTRATIVAS**

(2013-2015)



**GENERALITAT
VALENCIANA**

CONSELLERIA DE HACIENDA Y
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA AUTONÓMICA DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ÍNDICE

- 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 por ciento la reducción de cargas para el año 2012, elevada para España, por Acuerdo de Consejo de Ministros, al 30 por ciento.

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.

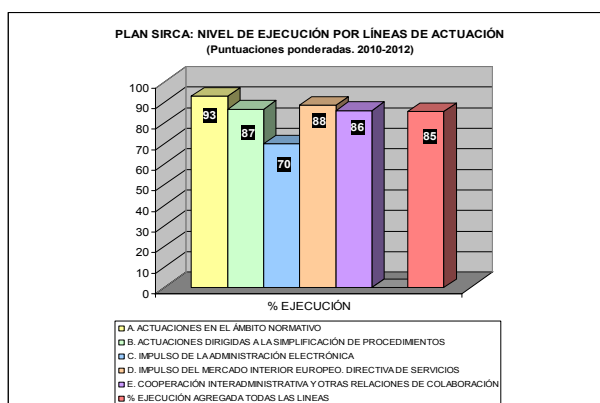
2. RESUMEN EJECUTIVO DEL PLAN SIRCA 2010-2012

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 por ciento 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 por ciento.**

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 por ciento (porcentaje ponderado¹) 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 73por ciento y un 62por ciento 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 30por ciento a las actuaciones normativas, un 30por ciento a las de simplificación, un 20por ciento al impulso de la administración electrónica, un 15por ciento al impulso del mercado interior europeo y cumplimiento de la directiva de servicios y un 5por ciento 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 complementó en 2012 con una segunda selección de procedimientos, priorizados por las distintas Consellerías 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 por ciento 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 cien por cien 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 por ciento 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.

ANÁLISIS DAFO

INTERNO	EXTERNO
<p><i>Fortalezas</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. 	<p><i>Oportunidades</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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.
<p><i>Debilidades</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. 	<p><i>Amenazas</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 subsecretarías, 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 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 poner 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 por ciento 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 por ciento** 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 entonces 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 Capítulo 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 definen 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 venía 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 cien por cien 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 cien por cien de procedimientos/fases/tramites seleccionados por el grupo de trabajo para cada anualidad, durante los 3 años de vigencia del Plan.
- Realizar el cien por cien 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 cien por cien de procedimientos que lo requieran.
- Medición del coste de las cargas administrativas suprimidas, cuantificadas en € mediante la aplicación del SCM.
- Simplificar el cien por cien 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 cien por cien 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 cien por cien 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 interadministrativa

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 Autónoma de Intermediación de la Generalitat* (en adelante PAI).

A través del catálogo de la Plataforma Autónoma 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 Autónoma 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 Autónoma 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 Autónoma 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 cien por cien 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 cien por cien 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 cien por cien de los más demandados, durante los 3 años de vigencia del Plan.
- Impulsar al cien por cien 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:

- cien por cien 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 cien por cien 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 Subsecretarías, 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 transparencia, 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
<p>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</p>	<p>5.1. Actuaciones en el ámbito normativo</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Elaboración y difusión del Protocolo de revisión normativa, redactado al finalizar 2013.▪ Revisión y adecuación del <i>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</i> aprobación Consell y publicación, en el primer trimestre de 2014.
<p>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.</p>	<p>5.1. Actuaciones en el ámbito normativo</p> <ul style="list-style-type: none">▪ 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
<p>3. Evitar redundancias o duplicidades en las peticiones de información y documentación a presentar ante la administración.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>5.2. Actuaciones dirigidas a la Simplificación de Procedimientos Administrativos</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Hacer efectivas las medidas horizontales de choque, derivadas del anterior Plan, que estén pendientes de implementar en el cien por cien de procedimientos que lo requieran.▪ Simplificar el cien por cien 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 cien por cien de los procedimientos específicos propuestos por cada Subsecretaría cara cada anualidad del Plan. <p>5.2. Actuaciones dirigidas a la Simplificación de Procedimientos Administrativos</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Estandarizar/unificar el cien por cien de procedimientos/fases/trámites seleccionados por el grupo de trabajo para cada anualidad, durante los 3 años de vigencia del Plan.▪ Realizar el cien por cien 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
<p>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</p>	<p>5.3. Actuaciones dirigidas al impulso de la Administración Electrónica</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Consolidar el inicio telemático en el cien por cien 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 cien por cien 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
<p>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.</p>	<p>5.3. Actuaciones dirigidas al Impulso de la Administración Electrónica</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Ampliar los servicios disponibles en la PAI de la Generalitat, hasta incluir el cien por cien de los más demandados, durante los 3 años de vigencia del Plan.▪ Impulsar al cien por cien la utilización de la PAI entre los gestores, durante los 3 años de vigencia del Plan. <p>5.5. Implantación y Desarrollo del Sistema de Información del Mercado Interior Europeo (IMI) y la Ventanilla Única de Servicios (VUDS).</p> <ul style="list-style-type: none">▪ cien por cien 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
<p>9. Facilitar y hacer más accesible y directa la información facilitada a ciudadanos y empresas sobre los diferentes procedimientos y exigencias normativas.</p>	<p>5.4. Actuaciones dirigidas a mejorar la atención a la Ciudadanía</p> <ul style="list-style-type: none">▪ 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.