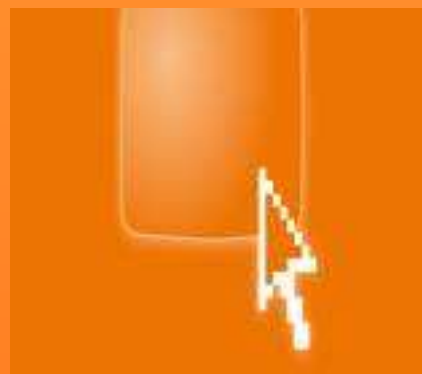


SIRCA - 2

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



**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 Finestreta 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 25% la reducció de càrregues per a l'any 2012, elevada per a Espanya, per Acord de Consell de Ministres, al 30%.

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 desenvolupament del dret dels ciutadans i ciutadanes a relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques de la Comunitat Valenciana, per a accedir als serveis 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 serveis, 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, dona continuïtat a l'anterior pla i proposa desenvolupar 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.

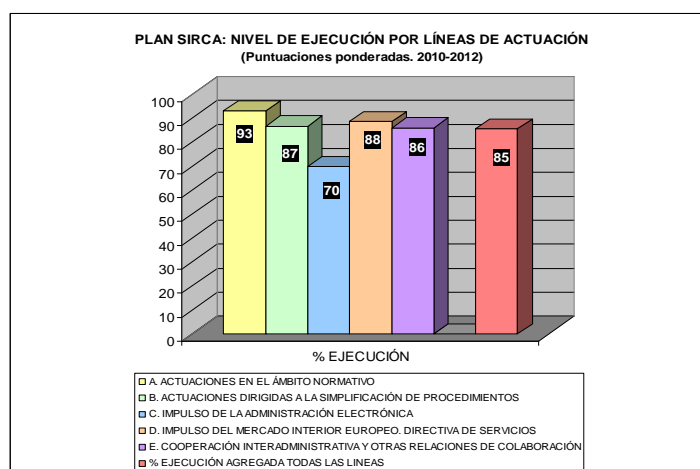
2. RESUM EXECUTIU DEL PLA SIRCA 2010-2012

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 % 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 30%**.

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 % (percentatge ponderat¹) tal com es reflecteix 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 73% i un 62% 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 permès 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 30% a les actuacions normatives, un 30% a les de simplificació, un 20% a l'impuls de l'administració electrònica, un 15% a l'impuls del mercat interior europeu i compliment de la directiva de servicis i un 5% 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 51% 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 100% 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 % 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 arreplegat 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
<p><i>Punts forts</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aposta del Consell per promoure la simplificació administrativa. ▪ 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><i>Oportunitats</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Els programes i plans elaborats per la Comissió Europea en esta matèria. ▪ 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.
<p><i>Punts dèbils</i></p> <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. 	<p><i>Amenaces</i></p> <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 dóna 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'ofereix 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 constituïxen 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 Comité Econòmic i Social Europeu i al Comité 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 interès 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 establix 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 obtenir amb el nou pla, en consonància amb l'anterior, consistix 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 30% 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 10%** 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 interès 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 arreplegades 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 Comité Econòmic i Social Europeu i al Comité de les Regions sobre Adequació de la normativa de la Unió Europea. En la dita comunicació s'arregla 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 desestimatoris 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 100% 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'elevàrà 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 100% de procediments/fases/tràmits seleccionats pel grup de treball per a cada anualitat, durant els 3 anys de vigència del Pla.

- Realitzar el 100% 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 100% 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 100% 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 100% 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 100% 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 servicis 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 servici 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 reduïx, la seua qualitat augmenta, i el servici 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 siguen 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 Autonòmica d'Intermediació de la Generalitat (d'ara en avant PAI).

A través del catàleg de la Plataforma Autonòmica 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 requereix 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 Autonòmica 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 Autonòmica 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 100% 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 100% 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 100% dels més demandats, durant els 3 anys de vigència del Pla.
- Impulsar al 100% 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 servici 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 servici.
- **Tecnològicament avançat.** L'avanç tecnològic aconseguit en els últims anys permet d'una banda millorar la prestació del servici al ciutadà, al mateix temps que pot suposar una important reducció de costos.
- **Multicanal.** El servici 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, servici 012 (veu i xat), PROP electrònic. Igualment s'utilitzarà la informació sobre el grau de satisfacció amb els servicis 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 desenrotllament del Sistema d'Informació del Mercat Interior Europeu (IMI) i la Finestreta 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 desenrotllament 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 distints 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:

- 100% 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 100% 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 Servicis, 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 servicis 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, atenent 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 interès.

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
<p>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</p> <p>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</p>	<p>5.1. Actuacions en l'àmbit normatiu</p> <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. <p>5.1. Actuacions en l'àmbit normatiu</p> <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

3.- Evitar redundàncies o duplicitats en les peticions d'informació i documentació a presentar davant de l'administració.

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.

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.

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.

LÍNIES D'ACTUACIÓ I OBJECTIUS ESPECÍFICS**5.2. Actuacions dirigides a la simplificació de procediments administratius**

- Fer efectives les mesures horitzontals de xoc, derivades de l'anterior Pla, que estiguen pendents d'implementar en el 100% de procediments que ho requerisquen.
- Simplificar el 100% 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 100% dels procediments específics proposats per cada subsecretaria cada anualitat del Pla.

5.2. Actuacions dirigides a la simplificació de procediments administratius

- Estandarditzar/unificar el 100% de procediments/fases/tramites seleccionats pel grup de treball per a cada anualitat, durant els 3 anys de vigència del Pla.
- Realitzar el 100% 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

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

LÍNIES D'ACTUACIÓ I OBJECTIUS ESPECÍFICS**5.3.- Actuacions dirigides a l'impuls de l'administració electrònica**

- Consolidar l'inici telemàtic en el 100% 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 100% 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

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.

LÍNIES D'ACTUACIÓ I OBJECTIUS ESPECÍFICS**5.3.- Actuaciones dirigidas al Impulso de la Administración Electrónica**

- Ampliar els servicis disponibles en la PAI de la Generalitat, fins a incloure el 100% dels més demandats, durant els 3 anys de vigència del Pla.
- Impulsar al 100% la utilització de la PAI entre els gestors, durant els 3 anys de vigència del Pla.

5.5.- Implantació i Desenrotllament del Sistema d'Informació del Mercat Interior Europeu (IMI) i la Finestreta Única de Servicis (VUDS).

- 100% 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

9.- Facilitar i fer més accessible i directa la informació facilitada a ciutadans i empreses sobre els diferents procediments i exigències normatives

LÍNIES D'ACTUACIÓ I OBJECTIUS ESPECÍFICS**5.4. Actuacions dirigides a millorar l'atenció a la ciutadania**

- 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.