



: PLAN MUNICIPAL DE REDUCCIÓN DE CARGAS ADMINISTRATIVAS

Ayuntamiento de Almassora

OBJETIVO: Liberar a ciudadanos y empresas del mayor número de cargas administrativas simplificando la documentación, facilitando su presentación y acortando los plazos de resolución de sus solicitudes.

2013-2015

Contenido:

1. ¿Por qué?

2. Líneas de actuación para la implantación.

2.1 Línea I: Atención ciudadana

- A. Proyectos
- B. Recursos necesarios para la ejecución de esta línea
- C. Planificación temporal
- D. Indicadores de seguimiento de la ejecución de esta línea.

2.2 Línea II: Implantación integral de la Administración Electrónica

- A. Proyectos
- B. Recursos necesarios para la ejecución de esta línea
- C. Planificación temporal
- D. Indicadores de seguimiento de la ejecución de esta línea.

2.3 Línea III: Interoperabilidad

- A. Proyectos
- B. Recursos necesarios para la ejecución de esta línea
- C. Planificación temporal
- D. Indicadores de seguimiento de la ejecución de esta línea.

2.4 Línea IV: Eliminar cargas asociadas a los trámites

- A. Proyectos
- B. Recursos necesarios para la ejecución de esta línea
- C. Planificación temporal
- D. Indicadores de seguimiento de la ejecución de esta línea.

“El objetivo común de reducir en un 25 % las cargas administrativas de aquí a 2012 es aplicable tanto a la legislación comunitaria como a las medidas reglamentarias nacionales. La consecución de este objetivo podría dar lugar a un aumento del PIB de la UE del orden del 1,4 % (es decir, unos 150 mil millones de euros) a medio plazo.”

(Extracto del Programa de Acción para la Reducción de las Cargas Administrativas Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social europeo y al Comité de las Regiones- Bruselas 24.1.2007).

1. ¿POR QUÉ?

¿Qué es una Carga administrativa? Es toda actividad de naturaleza administrativa que debe llevar a cabo una empresa o un ciudadano para cumplir con las obligaciones derivadas de la normativa. Por ejemplo, una solicitud, una obligación de comunicar datos, de conservar documentos o de formalizarlos.

¿Por qué reducirlas? La reducción de cargas administrativas permite disminuir los costes de constitución o funcionamiento de las empresas y dedicar estos recursos liberados a actividades productivas, mejorando así la productividad y la competitividad de la economía.

El estudio de las cargas administrativas, cuyo origen se encuentra en los Países Bajos, estuvo en principio centrado en la necesidad de crear un entorno normativo más competitivo para las grandes empresas, pero ha ido ampliando su alcance para incluir a PYMES y otras organizaciones y el Ayuntamiento de Almazora considera imprescindible extenderlo también a los vecinos del municipio y ciudadanos en general.

A nivel económico la Unión Europea ha hecho una valoración de lo que supone para España el cumplimiento de las cargas administrativas, estimándose en un 4,6% del PIB nacional. Situación que llega al 7% PIB si se incluye a las PYME's. Todo ello sin perjuicio del coste no cuantificado que estas cargas pueden suponer con carácter general para los ciudadanos.

A tal efecto el Real Decreto-ley 4/2012, de 24 de

Cada carga administrativa que consigamos eliminar supondrá un desplazamiento menos, unos minutos de espera menos y una preocupación menos para cada ciudadano

febrero, por el que se determinan “obligaciones de información y procedimientos necesarios para establecer un mecanismo de financiación para el pago a los proveedores de las entidades locales”, obligó a las Entidades Locales a aprobar un plan de ajuste antes del 31 de marzo de 2012 (Artículo 7), contemplando en el apartado 2.d) de este artículo que este plan de ajuste la obligación de recoger “las medidas de reducción de cargas administrativas a ciudadanos y empresas que se vayan a adoptar” así como “la descripción y el calendario de aplicación de las reformas estructurales que se vayan a implementar”

La realización de este Plan además viene enmarcado dentro del conjunto de actuaciones dirigidas a dar cumplimiento al **Pacto por la Modernización del Ayuntamiento de Almassora** aprobado por unanimidad por el Pleno Municipal el 5/11/2007 y se ubica dentro de una segunda fase del desarrollo del Plan de Modernización Municipal junto con el cual deberá aprobarse una Ordenanza reguladora de la reducción de cargas administrativas, un Plan de Administración Electrónica y simultáneamente una Ordenanza de Administración Electrónica que le de cobertura.

El Plan de reducción de cargas administrativas por lo tanto tiene como propósito la supresión o reducción de los documentos, trámites, sometimiento a información, notificaciones, etc., reducir la frecuencia, evitar redundancias, que permitan simplificar y agilizar los procedimientos administrativos. En línea con los objetivos estatales este Plan se marca como meta la reducción de las cargas administrativas municipales en un 30 %.

Criterios para la elaboración de este Plan:

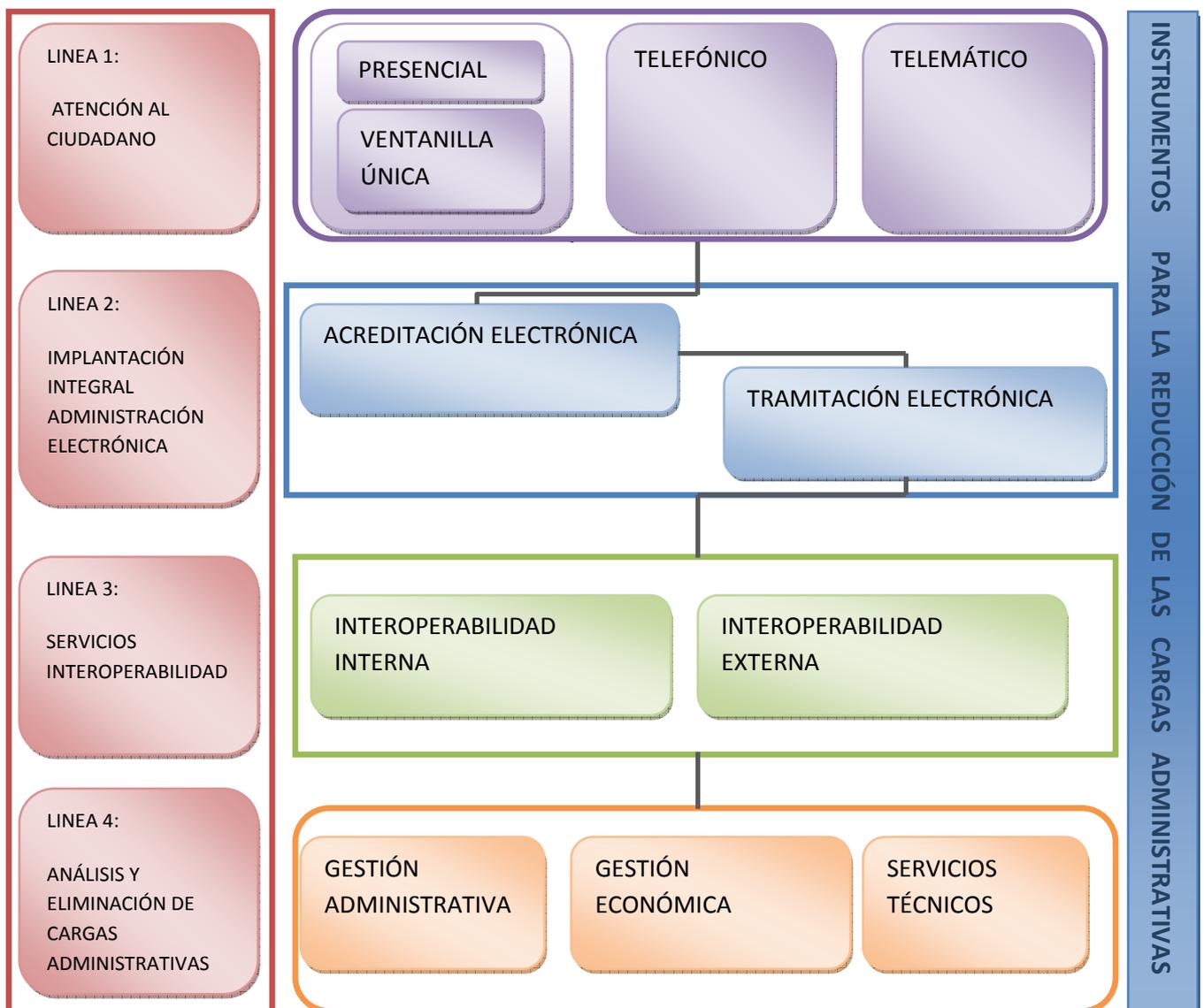
1. Las instrucciones marcadas por el Manual de Reducción de cargas Administrativas en el Ámbito Local editado en su día por el Ministerio de Política Territorial y Administración Pública y la FEMP.
2. La adopción, del Modelo de Costes Estándar (MCE o SCM en sus iniciales inglesas) elaborado por la Unión Europea y adoptado por la Administración General del Estado a propuesta del Ministerio de la Presidencia, como instrumento para medir las cargas administrativas y su reducción y, por lo tanto, para cuantificar el ahorro (tanto directo como indirecto) que supondrá para la sociedad.
3. Se integra como recurso ineludible para la simplificación y reducción de cargas administrativas la implantación total de la Administración Electrónica, la interoperabilidad y la mejora de los servicios de atención ciudadana. En este sentido el presente Plan abarca, tanto la previsión de actuaciones dirigidas directamente a la eliminación y simplificación de las cargas administrativas (Línea de actuación IV) como

las iniciativas citadas anteriormente, imprescindibles para alcanzar el objetivo perseguido.

Todo ello sin perjuicio de que la planificación de la implantación total de la Administración Electrónica, dada la complejidad que este proyecto comporta, corresponda a un Plan de Administración Electrónica específico.

4. Si bien la estrategia de reducción de cargas está inicialmente dirigida a las empresas que se relacionen con las Administraciones Públicas, el Ayuntamiento de Almassora ha decidido extender su aplicación también a los ciudadanos que se relacionen con este.

2. LÍNEAS DE ACTUACIÓN PARA LA IMPLANTACIÓN DEL PLAN. PLANTEAMIENTO Y DESARROLLO:



L.1 ATENCIÓN CIUDADANA

Dentro de la estrategia de ejecución de un Plan de reducción de cargas administrativas resulta esencial la inclusión de medidas de mejora de la atención ciudadana, medidas dirigidas tanto a proporcionar una mejor y más completa información como a facilitar la realización inmediata en dicha oficina de diferentes trámites. El Ayuntamiento dispone actualmente de los siguientes canales de atención ciudadana: presencial y telemático, la mejora de este último se contempla en la Línea 2 del Plan.

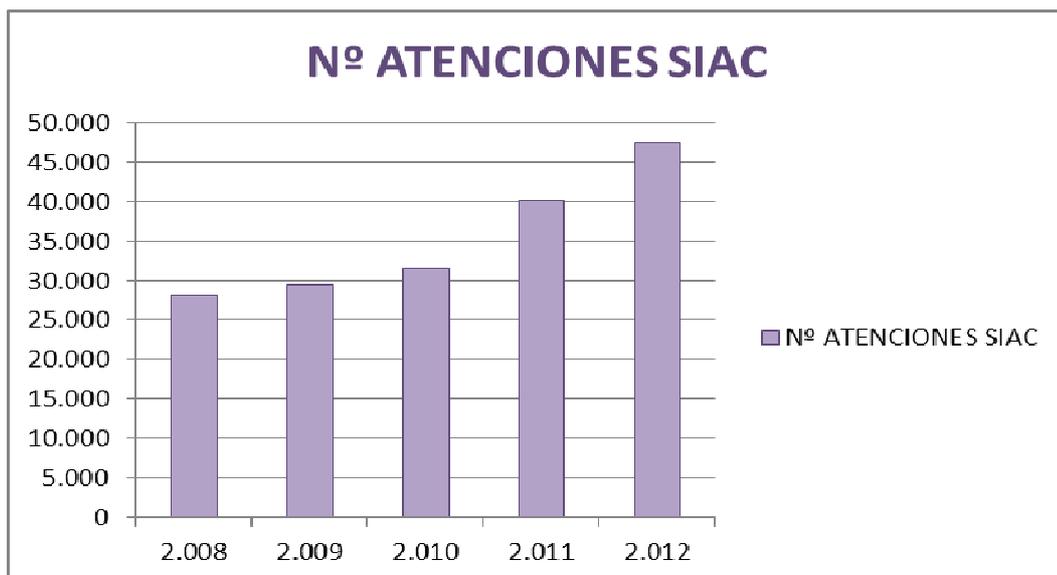
A. PROYECTOS:

L.1.1 Servicio de Información y Atención al Ciudadano

Como hemos dicho el papel de la atención ciudadana es esencial impacto en la reducción de cargas administrativas. La puesta en marcha de este servicio permite disponer de un punto único y accesible de información para los ciudadanos al que se pueden dirigir evitándoles tener que peregrinar por las diferentes oficinas municipales. De esta manera el Servicio de Información y Atención al Ciudadano filtra las consultas de los ciudadanos y únicamente deriva a los departamentos a aquellas personas con consultas técnicamente complejas que no pueda resolver.

El Ayuntamiento de Almassora en este ámbito ya ha recorrido parte de este camino, desde 2008 cuenta con un Servicio de Información y Atención al Ciudadano (SIAC) que dispone de 7 informadores con capacidad para atender solicitudes dirigidas a cualquier departamento municipal, una persona encargada de la centralita telefónica y una coordinadora. Asimismo y en línea con el objetivo de reducción al máximo de las cargas administrativas, este servicio municipal está configurado no sólo para facilitar información al ciudadano sino también para tramitar y resolver solicitudes sencillas, repetitivas y de importante volumen

El número de atenciones realizadas desde el 01-01-2012 hasta el 31-12-2012 es de **47.486**, suponiendo un incremento de 15.785 atenciones/año más que en el 2010, si bien debe considerarse que los trámites realizados superan el duplicado de esta cifra, ya que en una única atención se resuelven ahora cuestiones que anteriormente requerían la visita a dos o tres departamentos distintos del Ayuntamiento.



L.1.1.1 Ventanilla única

La implantación de la ventanilla única constituye un paso más en la evolución del Servicio de Información y Atención al Ciudadano (SIAC). El desarrollo de este proyecto tiene como objetivo permitir, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 38.4.b) de la Ley 30/1992, de Régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que los ciudadanos y vecinos de Almassora puedan, sin tener que desplazarse más que a su propio Ayuntamiento, presentar solicitudes, escritos y comunicaciones a cualquiera de los órganos y entidades de derecho público de la Administración General del Estado y de la Generalitat Valenciana. En esta fase inicial el SIAC se limitará a la recepción, registro y remisión de comunicaciones del ciudadano.

El Gobierno de España y el Consell de la Generalitat firmaron el 20 de mayo de 1997 el Convenio Marco para la progresiva implantación de un sistema intercomunicado de registros entre la Administración General del Estado, la Administración de la Generalitat y las Entidades Locales del ámbito territorial de la Comunidad de Valencia.

Dicho Convenio está dirigido, tal como hemos dicho, a impulsar la adhesión al mismo de los Ayuntamientos y demás entidades locales que lo soliciten, con la finalidad principal de que éstos puedan admitir en sus registros las solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a cualquier órgano de la Administración General del Estado (AGE), de la Administración de la Generalitat, o a las

entidades de Derecho público con personalidad jurídica propia vinculadas o dependientes de aquellas.

En la actualidad la presentación de cualquier documento dirigido al Ayuntamiento de Almassora en un registro de la Administración General del Estado o de una Comunidad Autónoma es plenamente válida sin necesidad de previo convenio, siendo asimismo válida la fecha de entrada en dichos registros a efectos del cumplimiento de plazos por los ciudadanos (si bien no debe olvidarse que los plazos para resolver se computan desde la fecha de entrada en el registro del órgano competente -la entidad local destinataria- según el artículo 48.4 de la LRJ-PAC).

Por el contrario, actualmente no es válida la presentación en este Ayuntamiento de un documento dirigido a la Administración General del Estado o a alguna Comunidad Autónoma, para lo cual sería preciso suscribir el referido convenio.

Sin embargo, el convenio no habilitará para recibir solicitudes, escritos o comunicaciones dirigidos a los siguientes órganos, entidades e instituciones:

**La ventanilla única
permitirá a los vecinos
evitar desplazarse a
otros municipios para
presentar documentos
dirigidos a otras
Administraciones**

- Administraciones de otras Comunidades Autónomas.
- Entidades Locales.
- Entidades de derecho público vinculadas o dependientes de las CC.AA. (excepto las vinculadas o dependientes de la Generalitat) o de otras Entidades Locales.
- Universidades (excepto la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), la Universidad Internacional Menéndez y Pelayo) vinculadas a la Administración General del Estado.
- Cortes Generales, TC, CGPJ, Cortes Valencianas y TSJCV.
- Defensor del Pueblo y Tribunal de Cuentas, Síndic de Greuges y Sindicatura de Comptes de la Generalitat.
- Órganos jurisdiccionales (juzgados y tribunales).
- Registros Civil, Mercantil y de la Propiedad.

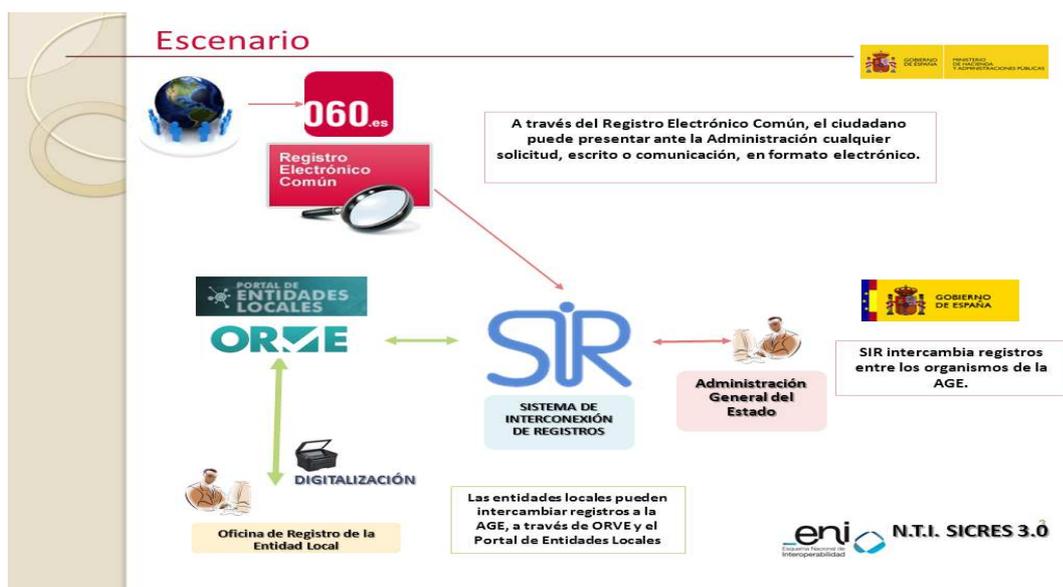
La fecha de entrada en el Registro del SIAC de las solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a estas Administraciones será, tal como hemos dicho, la que se tome como válida a los efectos de cumplimiento de plazos por los interesados. De ahí que una vez dejada constancia en el Registro de dichas solicitudes, escritos y comunicaciones, con indicación en sus asientos de su número, epígrafe deberá remitirse inmediatamente los documentos, una vez registrados, directamente a los órganos o entidades destinatarios de los mismos.

L.1.1.2 Oficina de Registro Virtual (ORVE)

El desarrollo de esta línea de actuación se completará con la instalación de la Oficina de Registro Virtual (ORVE) un servicio que ofrece el Ministerio de Hacienda y AAPP que supone un paso adelante respecto al proyecto de ventanilla única ya que **permite crear, remitir y recibir asientos registrales a través de la plataforma SIR, que interconecta el conjunto de la red de oficinas de registros de las AAPP estatal, autonómicas y locales.**

A través de ORVE se consiguen acortar los tiempos de tramitación de documentos, puesto que el mismo momento de su presentación se digitaliza y se envía al lugar que corresponda, con el siguiente beneficio para el ciudadano, que por un lado, evita desplazamientos y por otro agiliza sus gestiones al reducirse los tiempos de tramitación. Además podrá consultar de inmediato el estado y ubicación del registro enviado.

Desde el punto de vista de este Ayuntamiento, la digitalización de documentos facilitará la reducción del tránsito de papeles con el ahorro que ello supone minimizando los costes de mensajería y transporte del papel hacia terceros.



Este proyecto terminaría de completar la implantación del SIAC como servicio de atención al ciudadano pero **para ello deberá ponderarse cuidadosamente la adecuación de los recursos de los que dispone con el aumento de la carga de trabajo que implicará este servicio junto al de ventanilla única** (Se estima que en los municipios que disponen de ventanilla única el 30% de las atenciones que realizan tienen por objeto trámites con destino a otras AAPP).

No obstante lo expuesto, en lo que respecta a la herramienta informática no tiene coste de instalación ni de mantenimiento. El Ayuntamiento ya dispone de los recursos necesarios para su funcionamiento.

L.1.1.3 Tramites de respuesta inmediata

- **Puesta en marcha de la *respuesta inmediata* en los procedimientos.**
¿Qué es un Servicio de Respuesta Inmediata? Son aquellos procedimientos en los que el ciudadano obtiene, en el mismo momento de su petición, el documento requerido. De ahí que sean las oficinas municipales de atención al público cuando la atención sea presencial, como el SIAC, SEM, Juventud, Servicios Sociales... las encargadas de gestionar estas actuaciones. Cuando la atención sea telemática, será el Registro Electrónico el que deberá estar capacitado para ello.

Los ciudadanos estamos habituados a presentar una solicitud y esperar un plazo considerable a que la Administración conteste. De ahí que la puesta en marcha de este tipo de actuaciones suponga una drástica reducción del tiempo de resolución de cada expediente que se incorpore a este sistema.

La puesta en marcha de esta iniciativa necesita que la propia oficina que va a atender presencialmente al ciudadano (SIAC, SEM, Juventud, Servicios Sociales...) se encuentre en condiciones de emitir tanto la resolución correspondiente como la entrega de la notificación en el mismo momento de la presentación por el ciudadano de la solicitud. Esta posibilidad como hemos dicho supondrá un innegable beneficio para el ciudadano por lo que conlleva en reducción del tiempo de espera y ahorro de costes, pero también para este Ayuntamiento que aumentando la eficiencia en la gestión de sus procedimientos podrá destinar al personal municipal a realizar tareas de mayor complejidad, asimismo se ahorrará costes de notificación de dicha resolución.

Un ejemplo práctico de ello lo tenemos en el proceso de mejora (ya en funcionamiento) de expedición del certificado de empadronamiento:

ANTES		AHORA	
Desplazamiento 1º	Registro solicitud	Desplazamiento 1º	Registro solicitud
	Liquidación tasa (por el departamento)		Liquidación tasa (por el SIAC)
Desplazamiento 2º	Abono tasa en el entidad bancaria colaboradora		Abono tasa mediante tarjeta bancaria (en el SIAC)
Desplazamiento 3º	Presentación en Registro de Entrada del justificante de abono de la tasa		Elaboración certificado por el SIAC y firma automática del mismo.
	Elaboración certificado por el departamento y sucesiva recogida de firmas		Retirada del certificado por el interesado.
Desplazamiento 4º	Retirada del certificado por el interesado		

Proyectos vinculados	
L.2.2.3	Actuación Administrativa Automatizada
L.2.1.1.3	Pasarela de pagos

L.1.1.4 Implantación de la tramitación proactiva

La implantación de tramitación proactiva es el nivel más alto de calidad de servicios por parte de la Administración. Ésta proporciona al interesado la

información y datos que la propia Administración con la que se relaciona tiene en su poder, de tal forma que el interesado únicamente tiene que validar esa información y dar su autorización para iniciar o continuar con la tramitación.

Ejemplo: el borrador de la renta en las declaraciones anuales del IRPF.

La sinergia entre este proyecto y la implantación de la Administración Electrónica permitirá que el informador del SIAC pueda llegar a disponer de una gran cantidad de información del interesado que le permita resolver en dicho momento cuestiones que se puedan derivar del trámite en el que el ciudadano está interesado.

Ejemplo: Solicitud de obtención de un vado por traslado de domicilio → Modificación de los datos padronales.

Dado el tratamiento de información que esta actuación comporta deberá recabarse por escrito el consentimiento de cada ciudadano interesado para poder realizarla.

Proyectos vinculados	
L.3.2	Interoperabilidad interna

L.1.1.5 Canal de atención telefónica

Esta iniciativa persigue una evolución de la actual centralita telefónica a un servicio telefónico que ofrezca una atención más completa tanto a nivel de información disponible como incluso de realización de trámites muy sencillos.

De esta manera se podría estudiar acciones como la inscripción telefónica en cursos municipales o la reserva de instalaciones deportivas (aportando datos como identificación, referencia e importe así como el nº de tarjeta bancaria y su fecha de caducidad).

La puesta en marcha de este proyecto quedará condicionada por la incorporación tanto de recursos humanos como materiales suficientes.

L.1.2 Proyecto de mejora de la gestión del archivo municipal

Para poder dar cumplimiento a la obligación de no solicitar a los ciudadanos documentación que ya obre en poder de este Ayuntamiento resulta imprescindible disponer de una gestión eficiente del Archivo Municipal que permita un acceso inmediato a los expedientes que obren en el mismo. En la actualidad el archivo municipal por primera vez dispone de una ubicación adecuada a sus necesidades pero al no gestionarse de una manera centralizada la responsabilidad de gestión de los expedientes archivados recae “de facto” en los diferentes departamentos responsables de su tramitación. Esta situación determina que se carezca de criterios técnicos apropiados para la gestión del mismo. A la vista de lo expuesto este proyecto debería contemplar las medidas adecuadas para aprobar unos criterios de actuación (expurgo, entradas y salidas de documentación, permisos de acceso, etc...). Para ello deberá centralizarse nuevamente su gestión y adquirir una herramienta que permita desarrollar este cometido de manera eficaz, no debemos olvidar que el constante proceso de implantación de la firma electrónica en este Ayuntamiento determina que este proyecto deba abarcar tanto la gestión de un archivo municipal electrónico como el mantenimiento del físico existente hasta el momento y un posible proceso parcial de digitalización segura. La implantación y puesta en marcha de un archivo electrónico se desarrolla como proyecto singular dentro de la Línea de actuación II: “Implantación integral de la Administración Electrónica”.

Proyectos vinculados	
L.2.2.6	Archivo electrónico

B. RECURSOS NECESARIOS PARA LA EJECUCIÓN DE ESTA LÍNEA:

B.1 RECURSOS HUMANOS

Esta Línea de actuación se desarrollará íntegramente por el personal actual del SIAC, que evidentemente contará con la colaboración del personal de los diferentes departamentos municipales y con la asistencia técnica del departamento de organización e informática, en todo caso, la puesta en marcha de proyectos como el de atención telefónica puede requerir la incorporación de una persona al servicio y la instalación de nuevas herramientas informáticas.

En todo caso deberá analizarse la carga de trabajo que este proyecto supondrá para el servicio y adecuarse los recursos de los que éste dispone a dichas necesidades.

C. PLANIFICACIÓN TEMPORAL:

A continuación se relacionan las previsiones de ejecución de los diferentes proyectos comprendidos en esta línea de actuación.

Los proyectos en verde se encuentran ejecutados y en funcionamiento, los coloreados en amarillo corresponden a proyectos cuya ejecución ya se ha iniciado y cuya puesta en funcionamiento, aunque pueda haberse iniciado, todavía es de aplicación residual. Los que figuran en rojo son proyectos cuyos trabajos de preparación todavía no se han iniciado.

LÍNEA ESTRATÉGICA	PROYECTO	INICIO TRABAJOS	EN FUNCIONAMIENTO	ESTADO DE EJECUCIÓN
Línea I	Ventanilla única	Febrero 2014	Junio 2014	Rojo
Línea I	ORVE	Febrero 2014	Junio 2014	Rojo
Línea I	SIAC	Octubre 2006	Enero 2008	Verde
Línea I	Respuesta inmediata	Noviembre 2012	Diciembre 2012	Verde
Línea I	Tramitación proactiva	Febrero 2008	Junio 2014	Amarillo
Línea I	Atención telefónica	Febrero 2015	Junio 2015	Rojo

D. INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DE ESTA LÍNEA:

Línea 1 Atención Ciudadana	
Nº de atenciones realizadas en el SIAC	Anual
Tiempo medio de atención en el SIAC	Anual
Tiempo medio de espera en el SIAC	Anual
% de ciudadanos que esperan <5 min en el SIAC	Anual
% de ciudadanos que esperan >5 min en el SIAC	Anual
Nº de certificados digitales emitidos a la ciudadanía	Anual
Nº de quejas	Anual

Nº de sugerencias	Anual
Nº de quejas resueltas o contestadas	Anual
% de quejas o sugerencias resueltas en menos 15 días	Anual
Nº de solicitudes dirigidas a otras AAPP	Anual

L.2 IMPLANTACIÓN INTEGRAL DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Si bien en el Ayuntamiento de Almassora el grado de implantación de la Administración electrónica es ya bastante alto, hasta el momento los resultados obtenidos se circunscriben casi exclusivamente a transformar el back office, donde el empleo del expediente y de la firma electrónica es casi total, de esta manera la segunda fase del desarrollo de la gestión electrónica administrativa deberá ir dirigida principalmente a facilitar que el ciudadano pueda relacionarse totalmente con el Ayuntamiento de Almassora sin necesidad de desplazarse a éste, sin emplear papeles y posibilitando la realización de cualquier trámite a cualquier hora, de cualquier día del año. La Administración Pública no puede ser ajena a la realidad social en la que se encuentra, donde cada vez es más sencillo y frecuente realizar transacciones a través de internet.

A. PROYECTOS:

L.2.1 Mejora de la atención ciudadana electrónica

Como hemos visto la primera línea de actuación del Plan Municipal de Reducción de Cargas Administrativas pivota sobre la mejora en la atención ciudadana, pues bien, una de las actuaciones que mayor impacto generan a la hora de reducir costes al ciudadano en la realización de trámites administrativos consiste en facilitarle el acceso electrónico a cualquier trámite en el que pueda estar interesado. Simplemente con el efectivo cumplimiento de las obligaciones que la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (LAECSP) nos impone a las Administraciones Públicas se liberará al ciudadano de gran parte de las tareas que actualmente le imponemos.

El artículo 25.3 LAECSP, como garantía jurídica para los usuarios del registro, establece que los registros electrónicos emitirán automáticamente un recibo consistente en una

copia autenticada del escrito, solicitud o comunicación de que se trate, incluyendo la fecha y hora de presentación y el número de entrada de registro. La naturaleza de los registros electrónicos permite que la presentación pueda efectuarse durante las 24 horas del día los 365 días del año

Tal como se detallará a continuación el Ayuntamiento de Almassora, gracias al trabajo desarrollado durante años se encuentra en disposición de ofrecer a corto plazo a sus vecinos un verdadero servicio de atención ciudadana electrónica.

L.2.1.1 Implantación de la oficina electrónica: la sede electrónica

El Ayuntamiento de Almassora ya dispone desde abril de 2011 de una sede electrónica al objeto de ofrecer a los ciudadanos un canal más con el que relacionarse para realizar trámites con el Ayuntamiento, creando una verdadera oficina electrónica de atención ciudadana. No obstante esto debe seguirse desarrollando este proyecto poniendo en marcha el Registro Electrónico Municipal, la pasarela de pagos, el servicio de consulta del estado de tramitación del expediente, la notificación electrónica...

La Administración electrónica permitirá ofrecer al ciudadano una nueva oficina de atención ciudadana que funcione 24h/365 días al año

La sede electrónica municipal deberá disponer al menos de los siguientes servicios:

- a) Relación de los servicios disponibles en la sede electrónica.
- b) Carta de servicios y carta de servicios electrónicos.
- c) Relación de los medios electrónicos a los que se refiere el artículo 27.4 de la LAECSP.
- d) Enlace para la formulación de sugerencias y quejas ante los órganos que en cada caso resulten competentes.
- e) Acceso, en su caso, al estado de tramitación del expediente.
- f) En su caso, publicación de los diarios o boletines.
- g) En su caso, publicación electrónica de actos y comunicaciones que deban publicarse en tablón de anuncios o edictos, indicando el carácter sustitutivo o complementario de la publicación electrónica.
- h) Verificación de los sellos electrónicos de los órganos u organismos públicos que abarque la sede.
- i) Comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por los órganos u organismos públicos que abarca la sede que hayan sido autenticados mediante código seguro de verificación.
- j) Indicación de la fecha y hora oficial a los efectos previstos en el artículo 26.1 de la LAECSP.



Imagen: Sede electrónica municipal

L.2.1.1.1 Registro Electrónico

Algunos autores han llegado a afirmar que el registro telemático personifica la esencia de la Administración Electrónica considerándose como una pieza básica en el adecuado desarrollo de las relaciones electrónicas, al constituirse como elemento esencial de su validez.

De la lectura de los artículos 24.2, letra a) y 25.1 de LAECSP se desprende que la creación del Registro Electrónico debe realizarse a través de una norma jurídica que deberá publicarse en el Diario Oficial correspondiente, debiendo además estar su texto íntegro disponible para consulta en la sede electrónica de acceso al registro. A tal efecto el Ayuntamiento de Almassora dispone actualmente de una [Ordenanza de Sede y Registro Electrónico](#), en vigor desde 29 de abril de 2010.

Así según la LAECSP el registro electrónico deberá integrarse en el registro general convencional del órgano correspondiente, de forma que el registro electrónico comunique a aquél toda anotación que se realice en el mismo.

El Registro Electrónico requiere un importante esfuerzo de catalogación de servicios electrónicos disponibles de ahí que el Ayuntamiento de Almassora deberá seguir desplegando de forma progresiva la elaboración de formularios de solicitud electrónica en los que el ciudadano podrá completar electrónicamente todos los campos de información requeridos y adjuntar la documentación preceptiva para el inicio del procedimiento. Dichos formularios deberán ser generados y gestionados mediante una plataforma que simplifique y homogenice la implementación y funcionalidades comunes de aspectos comunes a todos los formularios tales como los procesos de validación de datos y la recuperación automática de datos del ciudadano. En este caso el trabajo que actualmente se está desarrollando en la Línea de actuación IV de análisis de las cargas administrativas comporta la necesidad de relacionar la documentación y trámites a realizar por cualquier solicitante en cada procedimiento municipal que pueda iniciar, de ahí que se pueda aprovechar la sinergia entre aquel proyecto y este.

Ayuntamiento Registro electrónico Oficina Virtual **24** h

Hora: 12:23:01

Solicitud de liquidación de Plusvalía

Solicitud de liquidación de Plusvalía	
Finalidad	Liquidar el Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana.
Quien lo puede presentar	Transmitente o adquirente del derecho que se transmite.
Plazos de presentación	Transmisiones inter vivos: 1 mes desde la fecha de la transmisión. Transmisiones por causa de muerte: 6 meses desde el fallecimiento.
Presentación	Presencial: en las oficinas del SIAC Telemático; Registro de entrada electrónico
Órgano gestor	Departamento de Gestión Tributaria
Plazo de resolución	El plazo máximo para resolver el expediente es de 6 meses.
Efecto del silencio administrativo	No aplica
Recursos	Recurso de reposición en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la recepción de la notificación de la resolución.
Normativa básica	LHL, Ley 2/2004 de 5 de marzo: artículos 104 a 110. LGT, Ley 58/2003 de 17 de diciembre
Nivel de identificación del solicitante	Alto: Certificado digital reconocido y firma electrónica
Documentación a aportar	- Fotocopia del documento que acredite la representación en virtud de la cual se actúa - Fotocopia del documento que origina la transmisión o constitución del derecho real sobre el inmueble

[<< Volver](#)
[Tramitación Online](#)
[Tramitación Presencial](#)

L.2.1.1.2 Tablón de Anuncios Electrónico

Uno de los contenidos propios de la sede electrónica es el del Tablón de Edictos, tablón que, de acuerdo con el artículo 12 LAECSP puede complementar o sustituir

a la publicación en el tradicional tablón “físico” de anuncios de actos y comunicaciones que, por disposición legal o reglamentaria deban publicarse en éste. En él se podrá visualizar la relación de anuncios publicados y acceder a cualquier anuncio completo, evitando el tradicional Tablón que se ubicaba en las vitrinas del Ayuntamiento a cuya consulta prácticamente nadie acudía. De ahí que la implementación del Tablón de Edictos electrónico suponga una oportunidad para sistematizar el acceso por parte del ciudadano y facilitar su consulta desde cualquier lugar donde se encuentre y sin desplazarse al Ayuntamiento, de manera que esta publicación deje de ser un trámite burocrático sin valor alguno a otro de utilidad, al mismo tiempo y gracias a la automatización de la firma de Secretaría, **cualquier interesado podrá descargarse en cualquier momento la correspondiente diligencia de exposición**, que incluso en el caso de imprimirse en papel tiene el carácter de copia auténtica.



Imagen: Tablón de Anuncios Electrónico Municipal

L.2.1.1.3 Pasarela de pagos

Esta herramienta ofrecerá al ciudadano la posibilidad de realizar pagos directamente desde la carpeta ciudadana, tanto de tasas e impuestos como

autoliquidaciones. Estando prevista incluso la instalación para la realización online de autoliquidaciones por parte de los ciudadanos.

L.2.1.1.4 Carpeta ciudadana

Cada ciudadano podrá disponer de un **punto de acceso privado dentro de la sede electrónica** donde consultar: sus anotaciones de registro de entrada, cartas de pago, recibos tanto pendientes como pagados, datos padronales, datos de las unidades fiscales, obtener volantes de empadronamiento y llevar el seguimiento de trámites y con la incorporación de la pasarela de pagos, se podrá abonar directamente tanto tasas e impuestos como autoliquidaciones.

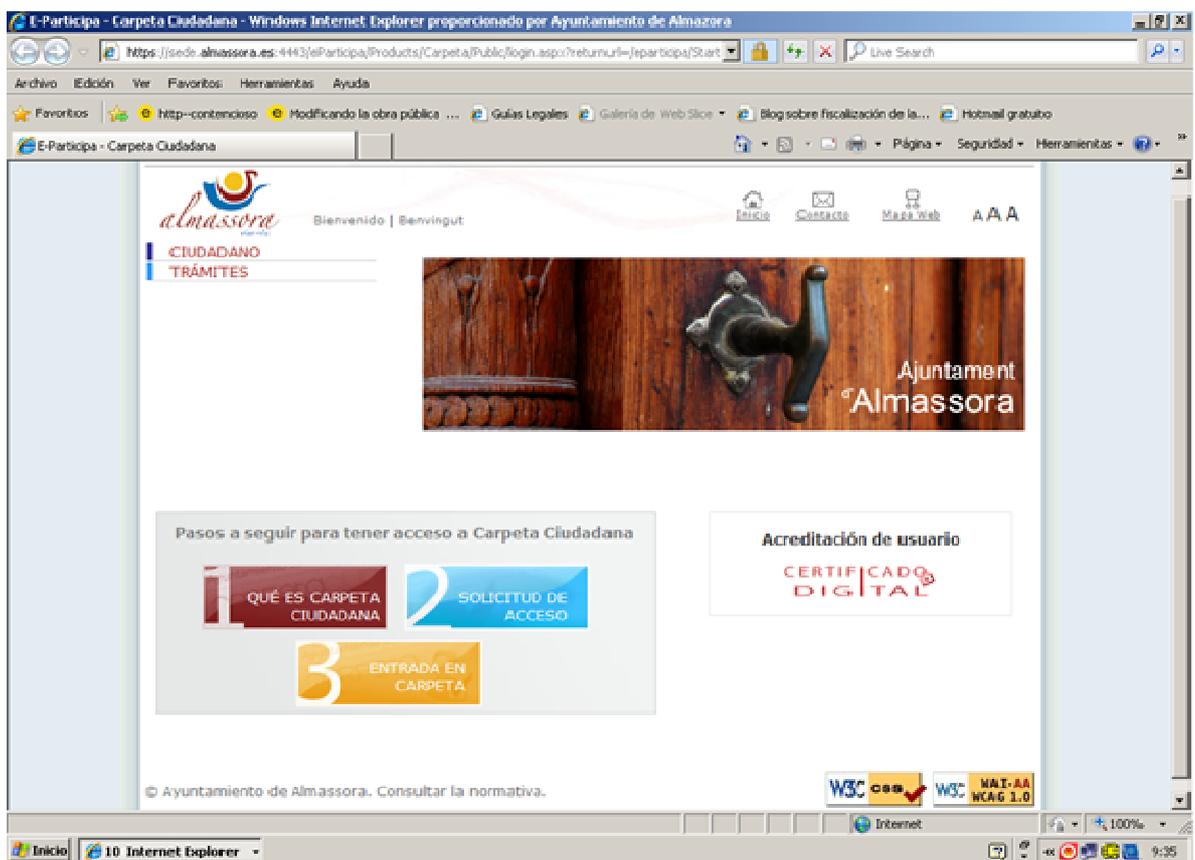


Imagen: Carpeta ciudadana

L.2.1.1.5 Servicio de consulta del estado de tramitación de los expedientes

En primer lugar recordar que el artículo 35.a) LRJPAC otorga a los interesados el derecho a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados.

De igual manera el artículo 6.2.d de la LAECSP reconoce este derecho para los procedimientos gestionados electrónicamente, derecho que posteriormente desarrolla en su artículo 37. Pero además de ser un requisito establecido por la Ley 11/2007, esta iniciativa tiene por objetivo conseguir mejoras significativas en eficiencia y calidad en la tramitación administrativa al trasladar la filosofía de expediente a la información electrónica que se pone a disposición de los Ciudadanos, Empleados Públicos y Empresas que se relacionan con la Administración. Este servicio permitirá a los ciudadanos que tengan la condición de interesados en un expediente evitar desplazamientos y llamadas pudiendo obtener dicha información directamente de la sede electrónica municipal.

L.2.1.1.6 Plataforma de notificaciones electrónicas

Dentro de las obligaciones contempladas incluidas en la LAECSP, resulta especialmente relevante la puesta en marcha de un servicio de notificaciones telemáticas. Con este servicio los ciudadanos y empresas además de poder acceder allí donde se encuentren inmediatamente a las notificaciones que se les hayan practicado, evitando así las consecuencias de la utilización de publicación en boletines.

L.2.1.1.7 Aprovechamiento de la representación electrónica:

El concepto de la representación está muy consolidado en la actividad administrativa del sector público. Con carácter general, si una persona solicita ante la administración un trámite en nombre de otra persona física o jurídica se debe requerir el documento acreditativo de dicha representación y si la persona es jurídica se suele acompañar también de la escritura constitutiva o documento análogo. Esta solicitud de requisitos y documentos se realiza de forma reiterada cada vez que se produce dicha representación.

En el entorno de Internet esta representación entre personas se ha reclamado desde los inicios de la administración electrónica. Mediante este proyecto, utilizaremos el servicio de la ACCV (Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica) de la Generalitat Valenciana disponible en https://regrep.accv.es/accv_repr/login.html para que se registren en ella las representaciones más habituales en el Ayuntamiento de Almassora. De esta forma, una tercera parte de confianza y autoridad de certificación, prestará los servicios de ofrecer y certificar quién puede representar a quién y quién es representado por quién en el entorno de Internet.

Así la presentación de las solicitudes en el registro de entrada ya sea presencial o electrónico se adaptará para contemplar y recoger estas posibilidades administrativas. Del mismo modo, el acceso a la Carpeta Ciudadana y la recepción de avisos y comunicaciones deberán contemplar la representación en el acceso a los expedientes y documentos electrónicos.

L.2.2 Generalización de la gestión electrónica de los procedimientos municipales

El éxito de la involucración del ciudadano en la utilización del Registro Electrónico quedará muy minimizado si una vez registrada su solicitud en el Ayuntamiento este, a su vez, no gestiona electrónicamente la misma. De ahí que resulte preciso el empleo del expediente electrónico en todos y cada uno de los procedimientos municipales.

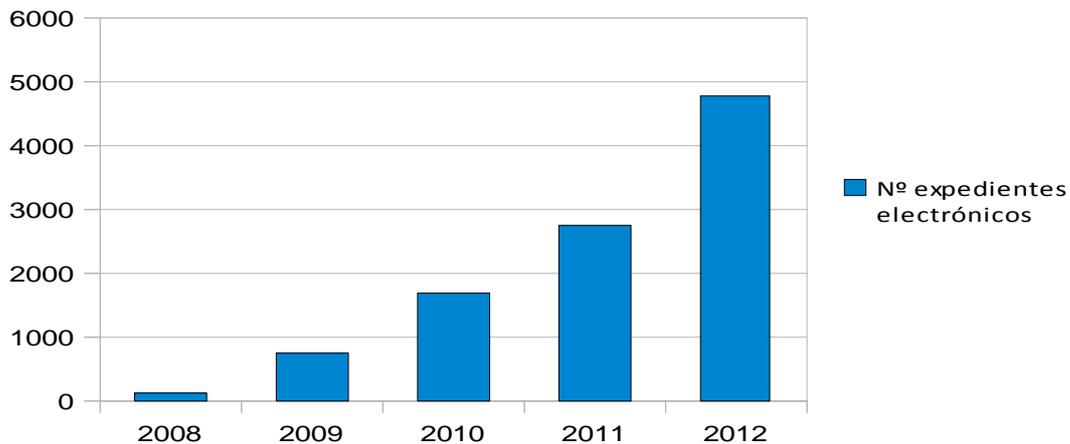
L.2.2.1 Gestor de Expedientes con firma electrónica

Este apartado, como hemos dicho anteriormente, se encuentra actualmente en un estado avanzado de desarrollo puesto que desde 2008 ya disponemos de un gestor documental y de expedientes electrónicos, de ahí que en la actualidad, la gestión de expedientes se realice utilizando las mismas herramientas. Además en la práctica totalidad de la gestión municipal (resoluciones, informes, certificados, oficios, actas) ya se emplea la firma electrónica, asimismo toda la documentación que se registra en el Ayuntamiento se digitaliza y coteja electrónicamente, al haberse implantado con éxito la digitalización certificada.

La utilización del expediente electrónico no solo permitirá a corto plazo la eliminación del expediente en soporte papel sino que provocará una sustancial reducción en los plazos de resolución de los expedientes, aportará mayor seguridad en la tramitación, aumentará la transparencia de los procedimientos al permitir al ciudadano conocer en todo momento el estado de tramitación de su expediente así como la reutilización de la información ya solicitada a éste en diferentes procedimientos.

Como puede apreciarse en el gráfico que a continuación se acompaña, la implantación del expediente electrónico en los servicios municipales es constante, acentuándose en el **ejercicio 2012 durante el que se han gestionado 4.764 expedientes**, estando previsto que dicha progresión continúe durante el ejercicio 2013 para estabilizarse a partir de éste.

IMPLANTACIÓN EXPEDIENTE ELECTRÓNICO



No obstante esto aún queda margen de mejora en cuanto se pretende incorporar a dicho gestor las siguientes funcionalidades: sistemas de avisos o alertas de cumplimiento de plazos, automatización de determinados trámites y firmas, integración de la interoperabilidad interna y externa...

Además este gestor deberá disponer de un módulo que permita crear Libros de Resoluciones y Actas Electrónicas y permitir el foliado electrónico de la totalidad de los expedientes municipales así como su archivo.

Detalle de expediente

Registrar actuación | Encargar actuación | Volver | Notas | Documentos (6) | Avisos | Información | Informes

Identificación del expediente

Nº de expediente: 2011/00001055C | F. Apertura: 19/10/2011 | Procedimiento y solicitud de inicio: Ocupación de la vía pública con instal. eventuales (1.0) / Licencia de Ocupa... | Fase y estado de tramitación: Terminación / Expediente finalizado

Unidad orgánica de apertura: Infraestructuras y Vía Pública | Unidad orgánica responsable: Infraestructuras y Vía Pública | Ref. adicional: | Última actuación: Puesta a disposición del expediente (31/01/2012)

Serie documental: H-26-02-02 | Sig. topográfica: | Clase y motivo de inicio: | Estado última actuación: | Instancia de parte: |

Canal de entrada: | Presentado en: Registro general | Fecha presentación: 18/10/2011 12:23

Descripción del asunto: Licencia de Ocupación de la vía pública con instalaciones eventuales

Personas relacionadas

Actuaciones

Tipo de actuación	Documentos	Fecha de registro de la actuación	Fecha de la actuación	Usuario/a	Datos de la actuación
Puesta a disposición del expediente	Detalle	31/01/2012 16:16	31/01/2012	TAQ	
Finalización del expediente		31/01/2012 16:16	31/01/2012	TAQ	
Resolución (eDicta)	Detalle	30/01/2012 17:16	30/01/2012	TAQ	Estado: Notificada. Número resolución: 105
Propuesta de resolución (eDicta)	Detalle	30/01/2012 10:31	30/01/2012	TAQ	Estado: Propuesta Resolución Firmada
Informe técnico	Detalle	29/01/2012 16:58	29/01/2012	TAQ	Motivo: Actividad inoqua. Resultado: Favorable.
Subsanación y mejora de la solicitud	Detalle	19/10/2011 14:33	19/10/2011	TAQ	
Requerimiento de subsanación y mejora	Detalle	19/10/2011 11:14	19/10/2011	TAQ	Estado: Aportado totalmente
Recepción de la solicitud		19/10/2011 11:13	19/10/2011	TAQ	Estado: Revisado, no conforme. Actuación: Alta de expediente
Alta de expediente	Detalle	19/10/2011 11:11	19/10/2011	TAQ	Estado: Revisado, no conforme.

Documentos

Documento relacionado	Estado/acción	Código Único Documento Localizador	Tipo de documento / Formato de documento	Creado por / Fecha	Firma
Índice del expediente electrónico	Generado / Firmado	07156625157566422460	Interno/ Tipo básico	TAQ 31/01/2012	
Puesta a disposición del expediente			Interno/ Tipo básico		
Resolución genérica (eDicta) / Resolución (eDicta)	Generado / Firmado	06525676223252072167	Interno/ Resolución pdf	TAQ 30/01/2012	
Propuesta de resolución genérica (eDicta) / Propuesta de resolución (eDicta)	Generado / Firmado	06525660231172121463	Interno/ Propuesta de resolución pdf	TAQ 30/01/2012	
Informe técnico / Informe técnico	Generado / Firmado	06524514173666521373	Interno/ Informe técnico pdf	TAQ 29/01/2012	

Plazos hitos de un expediente

Datos básicos de la ocupación

Anotaciones en registro general

Notificaciones

Imagen: Expediente electrónico municipal

L.2.2.1.1 Medidas para el cumplimiento de plazos de tramitación de los procedimientos.

El gestor de expedientes dispone de un sistema de avisos automático respecto a la terminación de los diferentes plazos que deben observarse en la tramitación de los procedimientos (de resolución, emisión de informes, notificación), esta medida junto a la posibilidad de realizar auditorías periódicas tienen como objetivo disponer de una gestión administrativa más eficiente y ágil.

L.2.2.2 Digitalización certificada de documentos con formato papel

Para aquellos supuestos en los que la presentación de la solicitud no se realice a través del Registro Electrónico del escrito de solicitud y de los restantes documentos que presenten los interesados en las oficinas de atención al ciudadano éstos podrán exigir copias selladas y la devolución de los documentos originales tal como establece el artículo 35 de la LRJPAC, que reconoce que los ciudadanos tienen, entre otros, el derecho a obtener una copia sellada de los documentos que presenten, cuando lo aporten junto con los originales, así como a la devolución de éstos, excepto cuando estos originales tengan que constar en el procedimiento, derecho que se corresponde con la correlativa obligación de la Administración, prevista en el artículo 38.5 de la misma LRJPAC.

Asimismo la LRJPAC, determina, en el artículo 35.a), que los ciudadanos tienen derecho a obtener una copia de los documentos contenidos en los procedimientos en que tengan la condición de interesados.

El presente proyecto tiene por objeto poner en marcha la digitalización certificada de documentos en el SIAC y en el resto de oficinas municipales.

Desde hace unos años la totalidad de la documentación que se registra de entrada en el Ayuntamiento se escanea en el SIAC (salvo plicas con sobres cerrados y proyectos voluminosos), si bien no ha sido hasta noviembre de 2012 cuando se ha puesto en marcha el cotejo electrónico mediante sello del órgano de Registro General consiguiéndose de esta manera que la documentación digitalizada tenga la misma validez que el documento en papel, requisito imprescindible para poder disponer de un expediente plenamente electrónico.

Proyectos vinculados	
L.2.2.3	Actuación Administrativa Automatizada
L.1.1	Servicio de Información y Atención al Ciudadano

L.2.2.3 Actuación administrativa automatizada

Cuando nos planteamos la incorporación del expediente electrónico a nuestros procedimientos disponemos por un lado de la posibilidad de limitarnos a sustituir la firma manuscrita por la electrónica o por otro ser más ambiciosos e intentar aprovechar todas las posibilidades que nos ofrece la LAECSP para agilizar la tramitación; una de las más relevantes la constituye la utilización de la actuación administrativa automatizada. El anexo de la LAECSP la define como la “actuación administrativa producida por un sistema de información adecuadamente programado sin necesidad de intervención de una persona física en cada caso singular. Incluye la producción de actos de trámite o resolutorios de procedimientos, así como de meros actos de comunicación”.

Este recurso perfectamente admitido por la Ley permite descargar a los empleados públicos de la realización manual de tareas meramente mecánicas que no aportan valor añadido alguno: firma de notificaciones, cotejos masivos de documentos o determinados actos de constancia y reducir de una manera sustancial los plazos máximos de notificación de los procedimientos. En estos casos la solución pasa por el empleo del sello electrónico del órgano competente mediante el cual se firmará cada trámite de manera automatizada de acuerdo con la programación aprobada por el citado órgano. No hay que olvidar que la utilización de esta posibilidad permite que **el funcionamiento del órgano o unidad administrativa, se pueda mantener a pesar de la ausencia puntual del titular**, facilitándose por lo tanto la aplicación de la respuesta inmediata a una gran cantidad de trámites y su entrega al ciudadano, este proyecto ya está en marcha desde el 25 de octubre de 2012 fecha en la que se [decretó](#) la aplicación de la automatización de actuaciones a:

La actuación administrativa automatizada permite liberar a los empleados públicos de las tareas mecánicas para así dedicar más tiempo a aquellas en las que aportan valor

- + Requerimientos de subsanación de solicitudes presentadas.

- + Certificados de empadronamiento,
- + Cotejo de documentación aportada con la solicitud.

L.2.2.4 Contratación electrónica

La puesta en marcha de la contratación electrónica, cuya implantación en España es todavía muy limitada ofrece claras ventajas en los que respecta a la reducción de costes tanto para la Administración como para los licitadores: eliminación de gastos de correo, mensajería y desplazamientos...

Así la Comisión Europea, en una comunicación que remite al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones con fecha 21.11.04 (13.12.04 en su versión en castellano), con el fin de desarrollar un plan de acción para la aplicación del marco jurídico de la contratación pública electrónica, explica que si se generaliza la contratación en línea, las administraciones pueden ahorrar hasta un 5% del gasto y hasta un 50-80% de los costes de operaciones tanto para los compradores como para los suministradores y lo cuantifica en la espectacular cifra de 19.000 millones de Euros del año 2002 para una Unión Europea de 15 miembros.”

La Ley 56/2007 de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información Exige a todas las Administraciones Públicas promocionar, extender y generalizar el uso de medios electrónicos en todas las fases de los procesos de contratación.

Asimismo la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público (actual TRLCSP 3/2011) reguló la subasta electrónica.

L.2.2.5 Perfil del Contratante

La disponibilidad de los diferentes instrumentos de Portales o Perfiles de contratación, posibilita la vigilancia de anuncios de contratación y oportunidades de negocio a través de los servicios de suscripción, evitando el trabajo anterior de análisis de boletines provinciales, autonómicos o estatales. Sin este instrumento las empresas no podrían estar al día de las posibles licitaciones que se van publicando. La información que suministran estos portales no sólo permite generar oportunidades activas de licitación, sino que aporta una valiosa información de negocio sobre los principales procesos de inversión del Ayuntamiento. Este proyecto se encuentra ejecutado y en funcionamiento a través de la plataforma de contratación de la Generalitat Valenciana.

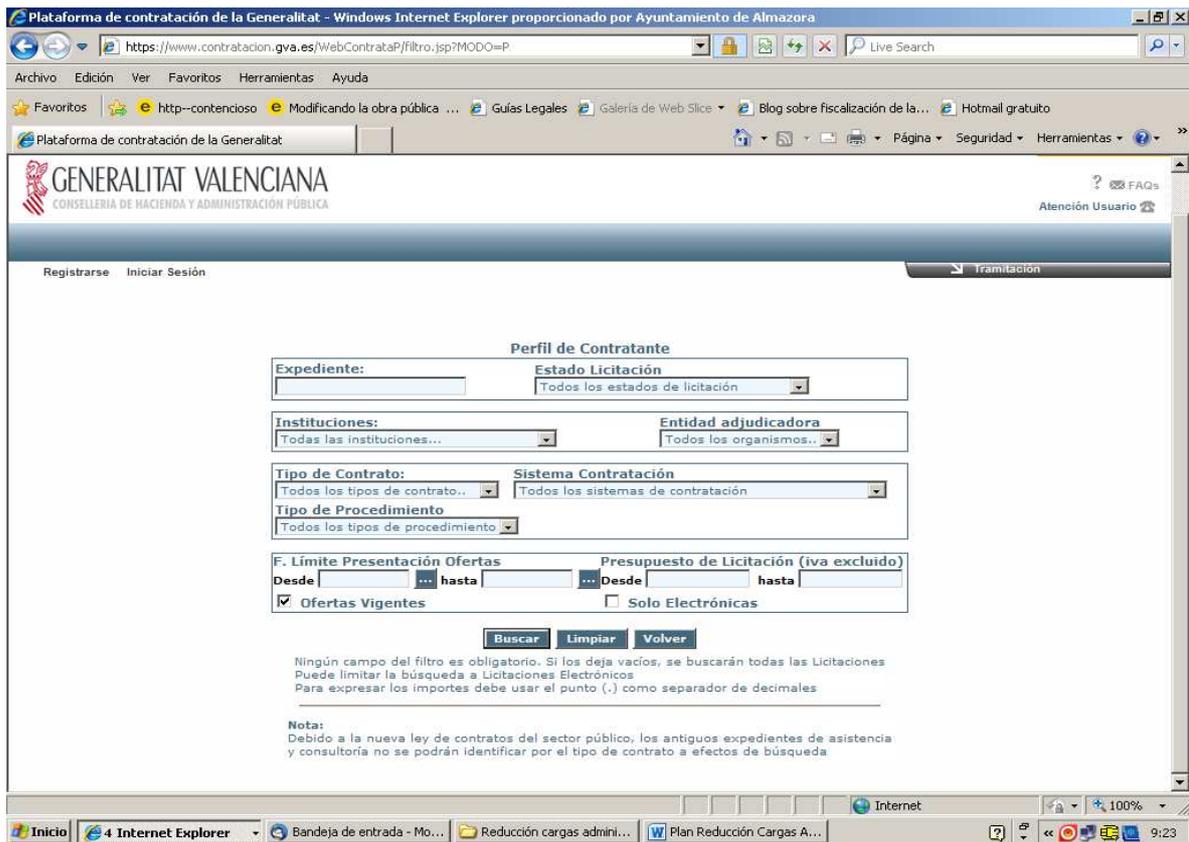


Imagen: Plataforma de Contratación de la Generalitat

L.2.2.6 Archivo electrónico

Actualmente en el Ayuntamiento de Almassora ya son muchos más los expedientes que se firman y gestionan de manera electrónica que los que se elaboran en papel, esta situación obliga a implantar una política de gestión documental adecuada las necesidades que el formato electrónico requiere. Los documentos y los expedientes electrónicos deben ser gestionados, conservados y custodiados para proporcionar las pruebas sobre las operaciones realizadas y responder a las obligaciones jurídicas que incumban a los procedimientos. El conjunto de medidas a adoptar en este ámbito se fundamentan en un concepto fundamental que es el de un repositorio único o archivo electrónico seguro de documentos. De este modo así como se dispone de toda la información estructurada en las bases de datos corporativas, se conseguirá disponer de toda la información documental (o no estructurada) en un repositorio universal accesible tanto desde los sistemas de gestión, como de los sistemas de archivo.

Así la aplicación de esta tecnología de gestión documental contribuirá a:

+ Capturar toda la información documental

- + Clasificar, organizar y definir la información en el repositorio
 - + Permitir un acceso inmediato a la documentación obrante en el archivo.
 - + Ponerla a disposición de las diferentes Unidades del Ayuntamiento
- + Garantizar la integridad y la conservación a largo plazo de los documentos.

L.2.3 Actuaciones de fomento de la utilización por el ciudadano de la administración electrónica

La práctica totalidad de las iniciativas y proyectos que comprende este Plan requieren que los ciudadanos las conozcan, confíen en ellas y las utilicen. El desarrollo de todas estas actuaciones carecerá de sentido si los destinatarios de las mismas no las emplean, de ahí que resulte estratégicamente imprescindible comunicar de una manera eficaz a los ciudadanos, empresas, asociaciones, colectivos e incluso otras Administraciones los nuevos recursos y aplicaciones que van a estar a su disposición, para ello deberá atenderse a las especiales necesidades o expectativas de cada colectivo:

- Ciudadanos: colectivo heterogéneo que precisa acceder a los servicios de forma remota e integrada y exigen proactividad y personalización de la atención administrativa y en la oferta de servicios públicos.
- Empresas: requieren una simplificación de los procesos y servicios públicos y una tramitación más ágil como medio para reducir los costes asociados a los trámites administrativos
- Intermediarios: asesores y gestores de empresas y ciudadanos en los que éstos delegan legítimamente la gestión de sus asuntos con el Ayuntamiento.
- Otras Administraciones: requieren mecanismos efectivos de intercambio de información y servicios electrónicos, que permitan mejorar sus propios procesos.

Si no se consigue la participación ciudadana en la utilización de la Administración Electrónica las iniciativas abordadas carecerán de sentido

Para ello **el Ayuntamiento de Almassora debe asumir parte de la responsabilidad de capacitar y formar a los ciudadanos para su inclusión en la Sociedad de la Información** y legitimar con su utilización los pasos dados en materia de administración electrónica.

L.2.3.1 Realización de cursos de sensibilización y formación en relación a la utilización de la firma electrónica por los ciudadanos y asociaciones vecinales.

Los cursos serán impartidos por parte del personal municipal a los vecinos de Almassora y tendrán como objetivo adicional informar sobre las posibilidades de su utilización en sus gestiones con este Ayuntamiento. A estos efectos y sin perjuicio de articular con carácter permanente cursos abiertos a toda la población de este municipio, se podrán realizar algunos dirigidos a determinados colectivos, por ejemplo alumnos de la Escuela de Adultos, de los Institutos de Secundaria, miembros de Asociaciones Vecinales, Clubes Deportivos...

L.2.3.2 Formalizar convenios de colaboración con colegios profesionales.

-Estos convenios de colaboración con colegios profesionales (Ingenieros, Arquitectos, Arquitectos Técnicos...) servirán para agilizar la presentación electrónica de proyectos que tengan por objeto expedientes de este Ayuntamiento.

L.2.3.3 Formalizar convenios de colaboración con gestorías o asesorías que se relacionan habitualmente con este Ayuntamiento.

Formalizar convenios de colaboración con gestorías o asesorías que se relacionan habitualmente con este Ayuntamiento para la presentación electrónica de documentación de sus clientes e impartirles la formación necesaria para facilitar el acceso a las plataformas municipales. Las asesorías y gestorías desempeñan un papel importante en la economía española, prestando sus servicios a la inmensa mayoría de las PYMES que delegan en ellas muchos de los trámites administrativos propios de su actividad diaria. Así, las gestorías y asesorías tramitan para las empresas las obligaciones fiscales, la contabilidad financiera, el pago de tasas e impuestos, etc.¹.

¹ “El análisis realizado pone de manifiesto la capacidad de las gestorías y asesorías de poder convertirse en un **agente catalizador del proceso de reducción de cargas administrativas**. En primer lugar, debido a su **capacidad de colaboración con las Administraciones Públicas en la detección de medidas provechosas** para las empresas en ámbitos específicos. En segundo lugar, las asesorías y gestorías, por su contacto diario con empresas clientes son un **cauce excelente de comunicación de las nuevas reformas introducidas**, así como de presentación a las empresas de las ventajas que pueden obtener y la maximización de las mismas”. (Fuente: “**Análisis de los efectos de la reducción de cargas administrativas sobre las empresas**” Ministerio de Política Territorial y Administración Pública y de las Cámaras de Comercio. Octubre de 2011).

B. RECURSOS NECESARIOS PARA LA EJECUCIÓN DE ESTA LÍNEA:

C.1 RECURSOS HUMANOS:

Tal como se afirmaba anteriormente este Ayuntamiento ya cuenta con una amplia experiencia desarrollando e implantando con éxito numerosos proyectos en este ámbito, de manera que esta línea de actuación ya se encuentra en marcha y en estado muy avanzado de ejecución disponiendo prácticamente de todos los recursos humanos y tecnológicos necesarios. Si bien en esta segunda fase deberá iniciarse el desarrollo de los servicios electrónicos al ciudadano. El desarrollo de esta Línea seguirá asignándose a los Departamentos de Organización e Informática y Secretaría. Dado el grado de complejidad de estos proyectos su planificación detallada se realizará de manera independiente a este Plan a través de su propio Plan de Administración Electrónica.

C.2 OTRAS NECESIDADES:

A la hora de concretar los costes de ejecución de esta línea debemos señalar que el Ayuntamiento ya dispone de gran parte de los recursos tecnológicos necesarios no obstante para abordar algunos de los proyectos o iniciativas contempladas en este documento resultará precisa la adquisición de alguna nueva herramienta, vinculándose la puesta en marcha a su instalación. La situación económica actual puede impedir acometer estas inversiones pero esta circunstancia no puede implicar que deje de estimarse estos nuevos costes para el momento en que sea viable su ejecución.

	PRESUPUESTO PREVISTO
Archivo electrónico	28.792 Euros
Notificación vía sede electrónica municipal	18.496,50 Euros
Digitalización del archivo municipal	30.000 Euros
Pasarela de pagos y módulo de autoliquidaciones online	9.466,34 Euros
Evolución del software de las aplicaciones existentes y migración de información desde las actuales	75.000 Euros
Contratación Electrónica	50.000 Euros

D. INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DE ESTA LÍNEA:

Línea 2 Administración Electrónica

Nº de visitas a la web municipal	Mensual
Nº de visitas a la sede electrónica	Mensual
Nº de solicitudes presentadas en el Registro electrónico	Mensual
Nº de trámites que pueden iniciarse en el Registro electrónico	Anual
% de trámites que pueden iniciarse en el Registro electrónico	Anual
Nº de autoliquidaciones realizadas en el Registro electrónico	Mensual
Nº de pagos realizados en la pasarela de pagos	Mensual
Nº de validaciones de documentos papel en la sede electrónica	Mensual
Nº de anuncios publicados en el Tablón de anuncios electrónico	Anual
Nº de quejas	Anual
Nº de sugerencias	Anual
Nº de quejas resueltas o contestadas	Anual
% de quejas o sugerencias resueltas en menos 15 días	Anual
% de expedientes uso exclusivo firma electrónica	Anual
% de resoluciones con firma electrónica	Anual
% de acuerdos JGL con firma electrónica	Anual
% de acuerdos Pleno con firma electrónica	Anual
Nº de empleados municipales usuarios de firma electrónica	Anual
Nº de procedimientos/tramites con firma automatizada	Anual

E. PLANIFICACIÓN TEMPORAL:

A continuación se relacionan las previsiones de ejecución de los diferentes proyectos comprendidos en esta línea de actuación.

Los proyectos en verde se encuentran ejecutados y en funcionamiento, los pintados en amarillo corresponden a proyectos cuya ejecución ya se ha iniciado y cuya puesta en

funcionamiento puede ser todavía residual y los que figuran en rojo son proyectos cuyos trabajos de preparación todavía no se han iniciado.

LÍNEA ESTRATÉGICA	PROYECTO	INICIO TRABAJOS	EN FUNCIONAMIENTO	ESTADO EJECUCIÓN
Línea II	Registro representación electrónica	Diciembre 2013	Agosto 2014	
Línea II	Registro electrónico	Febrero 2012	Febrero 2013	
Línea II	Actuación administrativa automatizada	Abril 2012	Noviembre 2012	
Línea II	Carpeta ciudadana/notificación electrónica	Junio 2010	Abril 2014	
Línea II	Tablón Anuncios Electrónico	Enero 2010	Agosto 2012	
Línea II	Pasarela de pagos	Octubre 2013	Junio 2014	
Línea I	Contratación electrónica	Abril 2014	Abril 2015	
Línea II	Sede electrónica	Febrero 2010	Abril 2011	
Línea II	Perfil contratante	Septiembre 2008	Febrero 2009	
Línea II	Expediente electrónico	Marzo 2009	Enero 2012	
Línea II	Digitalización certificada	Febrero 2012	Noviembre 2012	
Línea II	Ordenanza de sede y Registro Electrónico	Enero 2010	Abril 2010	

En este ámbito una de las actuaciones más eficaces al objeto de agilizar la gestión de los procedimientos y especialmente reducir la documentación que las Administraciones requerimos a los ciudadanos a la hora de iniciar los diferentes procedimientos es el desarrollo de la interoperabilidad contemplada en el artículo 43 LAECSP. La Ley define la interoperabilidad como la **capacidad de los sistemas de información, y por ende de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos.**

Este sistema se revela esencial a la hora de no vulnerar el derecho de los interesados contenido en el artículo 35.f) LRJPAC “A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante”. Y que la LAECSP potencia en su artículo 6.2.b) “.A no aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas, las cuales utilizarán medios electrónicos para recabar dicha información siempre que, en el caso de datos de carácter personal, se cuente con el consentimiento de los interesados en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, o una norma con rango de Ley así lo determine, salvo que existan restricciones conforme a la normativa de aplicación a los datos y documentos recabados. El citado consentimiento podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos”.

Esta iniciativa por lo tanto tiene como propósito enlazar las diferentes Administraciones Públicas para que compartan la información que disponen de cada interesado en un expediente. **De esta manera se evitará cargar a dicho interesado con la obligación de facilitar al órgano tramitador datos que constan en otra Administración.**

La posibilidad de que las Administraciones puedan abrir sus diferentes plataformas al objeto de compartir entre ellas de manera adecuada los datos existentes en las mismas **evitará al ciudadano tener que peregrinar de una a otra Administración** para obtenerlos. Pero los beneficios van más allá de ofrecer una mayor comodidad al ciudadano puesto que también aumentará la calidad de los datos al evitar falsificaciones y errores de transcripción, reducirá el volumen de los expedientes administrativos con la consiguiente mejora medioambiental, disminuye el tiempo de

tramitación de los expedientes, etc...No hay que olvidar que cada dato que por esta vía consigamos obtener por nuestros medios supondrá para cada ciudadano un desplazamiento menos, unos minutos de espera menos y una preocupación menos. Cada vez más los ciudadanos visualizan a las diferentes Administraciones Públicas como un todo único y debemos reducir las barreras burocráticas derivadas de que esto no sea así.

Para ello es precisa la adquisición de una aplicación que enlazaría con la ya mencionada red SARA para la interconexión con los diferentes servicios proporcionados por las AAPP:

- Plataforma de intermediación de Datos del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.
- Intranet administrativa de la Agencia Tributaria.
- Intranet administrativa de la Dirección General de Tráfico.
- Plataforma de Intermediación de Datos del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.
- Cualquier otra que las Administraciones Públicas pongan a disposición con carácter general para las EELL.

A. PROYECTOS:

L.3.1 Instalación en las terminales de los empleados municipales de un punto de acceso a las plataformas de información de las diferentes AAPP

Instalación de una herramienta o aplicación informática que permita, previa obtención de los permisos correspondientes y el consentimiento del interesado, a los diferentes gestores desde su propio escritorio un único punto de acceso a las plataformas de las diferentes entidades públicas o administraciones de las que deba obtener la información correspondiente.

L.3.2 Integración de la información existente en los diferentes departamentos municipales (Interoperabilidad interna)

En esta misma línea este proyecto también se aprovechará para implantar una “interoperabilidad interna” y así permitir el acceso directo a las bases de datos del Ayuntamiento a los diferentes departamentos municipales que así lo requieran, de

manera que se profundice en la coordinación entre los diferentes departamentos municipales.

L.3.3 Acceso a la información existente en las bases de datos de la AGE y Generalitat Valenciana (Interoperabilidad externa)

Al objeto de obtener documentación emitida por otras AAPP para trámites del Ayuntamiento a la que pueda accederse por el personal municipal a través de la interoperabilidad mediante la suscripción de los oportunos convenios con aquellas y conexión a través de la Red SARA a los servicios de otras administraciones para así evitar al ciudadano tener que peregrinar por diferentes administraciones para obtenerlos. En todo caso para la obtención de esta documentación deberá obtenerse del ciudadano su consentimiento en cada procedimiento para que el Ayuntamiento pueda acceder a las plataformas correspondientes y descargarse la información correspondiente.

Los servicios de interoperabilidad que se está en disposición de obtener son los siguientes*:

ORGANISMO	SERVICIO INTEROPERABILIDAD	EJECUCIÓN
Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT)	- Certificado de IRPF	
	- Certificado de estar al corriente de deudas con la AEAT	
	- Certificado de domicilio fiscal	
	- Certificado del impuesto de actividades económicas	
Ministerio de Educación, Ciencia y Deporte	- Títulos universitarios oficiales	
	- Títulos no universitarios oficiales	
Dirección General de Tráfico (DGT)	- Altas y eliminación de un impago en el Registro de Deudores (ATMV)	
	- Eliminación masiva de impagos del Registro de Deudores (ATMV)	

	<ul style="list-style-type: none"> - Consulta de impagos en el Registro de Deudores (ATMV) - Envío de Remesas de publicaciones a TESTRA (Tablón Edictos de Sanciones de Tráfico) - Consulta del estado de las Remesas de publicación enviadas a TESTRA - Operaciones varias para la gestión de las Remesas de publicaciones enviadas a TESTRA 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Consulta al registro de vehículos y sus datos técnicos 	
Dirección General de Policía (DGP)	<ul style="list-style-type: none"> - Consulta de datos de identidad 	
Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS)	<ul style="list-style-type: none"> - Consulta de estar dado de alta en la Seguridad Social en fecha concreta - Certificado de estar al corriente con la Seguridad Social 	
Servicio Público de Empleo Estatal (SPEE)	<ul style="list-style-type: none"> - Verificación de Importes Actuales - Verificación de Datos de Desempleo - Verificación de Importes por Periodos 	
Dirección General de Catastro (DGC)	<ul style="list-style-type: none"> - Certificado de bienes inmuebles - Certificado de titularidad - Consultas de datos catastrales (descriptiva y gráfica). 	
Instituto Nacional de Seguridad Social (INSS)	<ul style="list-style-type: none"> - Consulta de prestaciones sociales públicas: <ul style="list-style-type: none"> o Pensiones contributivas o Pensiones no contributivas 	

*Los servicios autorizados y en funcionamiento figuran en verde, los autorizados que no se encuentran en funcionamiento están en amarillo y aquellos todavía no autorizados por los organismos competentes en rojo

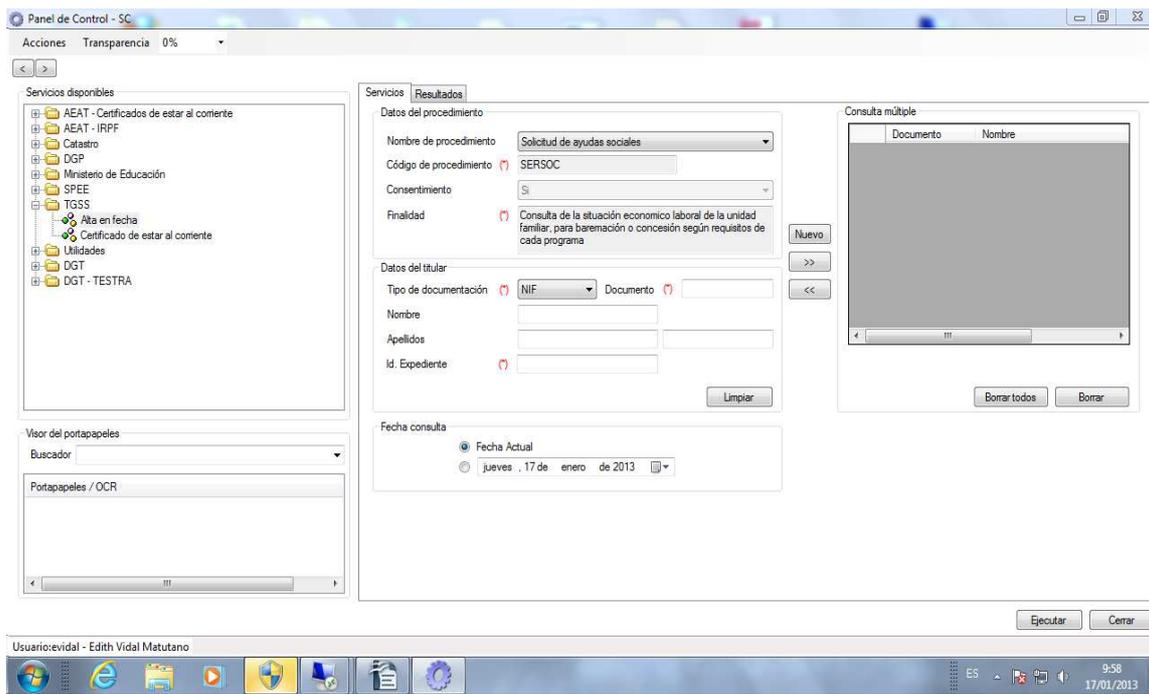


Imagen: Asistente para la interoperabilidad (Arquitectos de las TIC, S.L.L)

B. RECURSOS NECESARIOS PARA LA EJECUCIÓN DE ESTA LÍNEA:

B.1 RECURSOS HUMANOS:

1º) Coordinador Técnico Jurídico

Se considera adecuado el apoyo jurídico de una persona que coordinará el progresivo despliegue de los accesos en los diferentes departamentos, debiendo concretarse adecuadamente las personas a las que se autorizará el acceso como los requisitos que, en cada caso, la legislación de protección de datos impone para ello. y en definitiva llevar un seguimiento de su desarrollo.

2º) Gestores.

Son necesarias dos personas con formación o conocimientos de procedimiento administrativo, este personal, no obstante deberá adquirir la formación necesaria para formar a su vez al personal de los diferentes departamentos en la utilización de la herramienta de escritorio que se instalará a las personas autorizadas para el acceso a las diferentes plataformas de información.

Asimismo deberán detectarse todas las posibilidades de interoperabilidad existentes con el resto de AAPP atendiendo a las características del Ayuntamiento, recabar los convenios oportunos y facilitar su formalización.

3º) Colaboración del Departamento de Organización e Informática:

La implantación del sistema de interoperabilidad interna y externa con otras Administraciones requerirá la conexión con la Red Sara y la obtención de los certificados precisos para ello. Así como un importante trabajo de actualización y conexión de las diferentes bases de datos municipales para lo cual resulta imprescindible la colaboración constante del equipo informático municipal.

4º) Equipos de trabajo:

No existirá un único equipo de trabajo sino tantos como departamentos se involucren, de manera que participen sucesivamente todas las personas que están directamente relacionadas con el trámite. Puede resultar interesante convocar puntualmente a personas de otros departamentos que intervengan en éste aunque no sean directamente los encargados de la tramitación del expediente.

B.2 OTRAS NECESIDADES:

Para la implementación de los mecanismos de interoperabilidad con otras administraciones será preciso disponer de sistemas de firma electrónica a utilizar por parte de los gestores designados para acceder a las plataformas de las diferentes entidades públicas.

A tal efecto recientemente se ha adquirido una herramienta de escritorio que ofrece a los diferentes gestores un único punto de acceso en su escritorio a las plataformas de las diferentes entidades públicas o administraciones.

	PRESUPUESTO PREVISTO
Asistente a la interoperabilidad	900 Euros/año
Gastos de instalación de nuevos módulos de interoperabilidad interna	1000 Euros/año

C. INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DE ESTA LÍNEA:

Línea 3 Interoperabilidad	
Nº de consultas	Anual
Nº de procedimientos	Anual
Nº de trámites	Mensual

Nº de empleados autorizados para el acceso	Mensual
Nº de procesos con interoperabilidad interna	Mensual
Nº de anuncios publicados en el Tablón de anuncios electrónico	Anual

D. PLANIFICACIÓN TEMPORAL:

A continuación se relacionan las previsiones de ejecución de los diferentes proyectos comprendidos en esta línea de actuación.

Los proyectos en verde se encuentran ejecutados y en funcionamiento, los pintados en amarillo corresponden a proyectos cuya ejecución ya se ha iniciado y cuya puesta en funcionamiento puede ser meramente residual y los que figuran en rojo son proyectos cuyos trabajos de preparación todavía no se han iniciado

LÍNEA ESTRATÉGICA	PROYECTO	INICIO TRABAJOS	EN FUNCIONAMIENTO	ESTADO EJECUCIÓN
Línea III	Interoperabilidad externa	Mayo 2012	Noviembre 2013	
Línea III	Instalación punto de acceso	Febrero 2013	Marzo 2013	
Línea III	Interoperabilidad interna	Septiembre 2013	Enero 2014	

L.4. ELIMINACIÓN DE CARGAS ASOCIADAS A TRÁMITES

Esta línea de actuación tiene como propósito liberar a ciudadanos y empresas del mayor número de cargas administrativas simplificando la documentación a presentar por los mismos, facilitando más canales para su aportación y acortando los plazos de resolución de nuestros procedimientos.

Para ello se someterá a análisis la totalidad de trámites municipales que se inicien a solicitud de los ciudadanos y empresas (de acuerdo con un análisis preliminar 345

procedimientos aproximadamente) y toda la documentación que se les exige aportar junto a dichas solicitudes, para a partir de ahí cuantificar las cargas actuales y tras la aplicación de las medidas contempladas en este Plan determinar el ahorro conseguido. Esta cuantificación nos ofrecerá una imagen fiel del esfuerzo que supone para los ciudadanos el cumplimiento de los trámites que desde este Ayuntamiento se establecen, así como de las mejoras que consigamos realizar en los mismos.

Tal como se afirmaba anteriormente el desarrollo de esta línea de actuación vendrá condicionada necesariamente por el nivel de progreso de las líneas anteriores cuyos logros permitirán sumar a las reducciones de cargas aplicadas fruto de este análisis otras adicionales.

A. PROYECTOS:

L.4.1 Adopción de medidas directas de simplificación/eliminación de trámites

Las medidas directas tienen por objeto el trámite analizado propiamente dicho y comportarán, siempre que sea posible lograr los mismos objetivos de forma menos restrictiva o costosa para las empresas y ciudadanos, su supresión o simplificación del mismo, respetando los derechos y las garantías que contempla el ordenamiento jurídico.

L.4.1.1 Eliminación o simplificación de trámites

Para la realización de este trabajo se atenderá a:

1. Las instrucciones marcadas por el Manual de Reducción de cargas Administrativas en el Ámbito Local editado en su día por el Ministerio de Política Territorial y Administración Pública y la FEMP.
2. Al Modelo de Costes Estándar (MCE o SCM en sus iniciales inglesas) elaborado por la Unión Europea y adoptado por la Administración General del Estado a propuesta del Ministerio de la Presidencia, como instrumento para medir las cargas administrativas y su reducción y, por lo tanto, para cuantificar el ahorro (tanto directo como indirecto) que supondrá para la sociedad.

L.4.1.1.1 Eliminación de obligaciones innecesarias, repetitivas u obsoletas

1.- Eliminación de obligaciones innecesarias, repetitivas u obsoletas, bien por la evolución tecnológica y social, bien por derogación expresa o tácita del marco

normativo en que se sustentan, de manera que se alcance una reducción de la documentación o datos a aportar, exigiendo únicamente la documentación imprescindible.

Por ejemplo en materia de contratación eliminar la garantía provisional a constituir por los licitadores y estudiar medidas como permitir la presentación de documentación mediante copias simples sin perjuicio del control por parte de la Mesa de contratación respecto del adjudicatario.

2.- Renovación automática o *proactiva* de licencias, permisos, etc.

3.- Reducción de frecuencia de presentación de documentos y ampliación de los plazos de validez

a) Reducción de la frecuencia de presentación de los datos o documentos.

b) Ampliación de los plazos de validez de permisos, licencias, inscripciones en registros, etc.

4.- Establecimiento de umbrales mínimos por debajo de los cuales se exime del cumplimiento de la carga administrativa.

5.- Coordinación administrativa interna y externa para evitar duplicidades

a) Coordinación efectiva entre los distintos órganos que participan en procedimientos administrativos para eliminar trámites concurrentes o solapados.

b) Coordinación entre las diferentes administraciones públicas para establecer mecanismos de tramitación de procedimientos complejos, en los cuales intervengamos.

L.4.1.1.2 Creación de Registros de documentación e Información de los interesados

Una de las medidas contempladas para la reducción de cargas administrativas tiene por objeto la inscripción de oficio en un registro administrativo de determinada documentación o información de un ciudadano/empresa tras la presentación de una declaración responsable o la obtención de una autorización, al objeto de que, mientras tal documentación o información no caduque, se evite su presentación de nuevo.

L.4.1.1.2.1 Registro de licitadores

En el marco de esta actuación se encuentra la puesta en marcha del Registro de Licitadores: en vigor desde el 30 de abril de 2010 en virtud del [Reglamento regulador del Registro de Licitadores del Ayuntamiento de Almassora](#).

El objetivo al crear un Registro Municipal de Licitadores no es asumir ninguna de las funciones atribuidas en exclusiva por Ley a la Junta Consultiva de Contratación Administrativa del Estado o a la Junta Consultiva de Contratación Administrativa de la Generalitat Valenciana como la clasificación de empresas o la inscripción de prohibiciones para contratar; la pretensión es dar mayores facilidades a los licitadores en sus relaciones con este Ayuntamiento al simplificarles la documentación a cumplimentar en cada licitación evitando requerirles de forma continuada copias compulsadas por notarios y registros de documentación ya aportada anteriormente, además de agilizar la labor administrativa interna, especialmente de la Mesas de Contratación, constituyendo asimismo un paso previo imprescindible para la implantación de un sistema de licitación o subasta electrónica que ahora si, dispone de una regulación legal a través del TRLCSP.

En la actualidad más de 30 empresas ya han solicitado su inclusión en el Registro.

Esta medida se complementará con la aceptación por parte de las Mesas de Contratación Municipales de los certificados emitidos por las Juntas Consultivas de Contratación de la AGE y de la Comunitat Valenciana de sus respectivos Registros de Licitadores

L.4.1.1.2.2 Renovación y actualización del Registro de Asociaciones Vecinales

Este proyecto pretende regularizar y unificar la solicitud de documentación a aportar por las diferentes Asociaciones al objeto de resultar beneficiarias de subvenciones o de acceder a la utilización de instalaciones municipales. De esta manera se homogeneizaría la documentación a aportar.

L.4.1.2 Sustitución del tradicional régimen de intervención previa (autorización, licencia y otros títulos habilitantes) por la comunicación previa o declaración responsable

La Sustitución del tradicional régimen de intervención previa (autorización, licencia y otros títulos habilitantes) por la comunicación previa o declaración responsable susceptible de comprobación ulterior constituye una previsión de la Directiva de servicios y su normativa de transposición (Ley 25/2009 de 22 de diciembre)

A partir de ahora en algunos casos, las actividades podrán desempeñarse desde el mismo día que se pone en conocimiento de la

La incorporación de estas figuras al ordenamiento jurídico implica un cambio radical en la forma de entender las relaciones entre la Administración y sus ciudadanos; si hasta la fecha existía un control administrativo previo al ejercicio de determinadas actividades cuya ejecución se condicionaba a la obtención de licencia, a partir de ahora dicho control será posterior, pudiendo, en algunos casos, desempeñarse

desde el mismo día que se pone en conocimiento de la Administración.

A tal efecto se ha aprobado por el Ayuntamiento Pleno la [Ordenanza reguladora del procedimiento para la ejecución de las obras y la ocupación de las edificaciones sujetas a declaración responsable, así como ocupación de la vía pública vinculada a obras, en Almassora](#), que actualmente ya se encuentra en vigor.

L.4.1.3 Simplificación de los formularios

A través de esta medida se pretende facilitar al ciudadano la cumplimentación de los formularios y modelos de instancias municipales reduciendo al máximo la cantidad de información que hasta ahora se exige facilitar en los mismos. En esta línea también se procederá a la homogenización de formatos en todo lo posible. En cuanto a la homogenización de formatos de los formularios municipales, este trabajo se lleva desarrollando desde hace unos años, de ahí que la existencia de modelos diferentes sea meramente residual.

La inminente puesta en marcha del Registro Electrónico Municipal constituye una oportunidad para repensar de nuevo el volumen y tipo de información requerida al ciudadano así como el modo en que éste debe aportarla. En todo caso deberá ponderarse la necesidad de cada dato o información que se solicite o requiera.

L.4.2 Adopción de medidas indirectas de simplificación/eliminación de trámites

Junto con las medidas directas previstas también se pueden adoptar un buen número de medidas que pueden tener un impacto positivo en las cargas administrativas a través de la mejora de algunos aspectos de la tramitación de cada expediente, aunque no tengan por objeto un trámite en concreto.

L.4.2.1 Reducción de plazos de tramitación de los procedimientos

Es evidente que cualquier reducción en los plazos de tramitación de las solicitudes de los ciudadanos supone un importante beneficio así como una disminución en los costes de producción de las empresas. La acción conjunta de todas las medidas contenidas en este Plan comportará necesariamente una importante reducción en los plazos medios de resolución en los diferentes trámites y procedimientos pero ello no es óbice para que resulte conveniente señalar esta medida no como un efecto inevitable de la aplicación de las mismas sino como un objetivo concreto que alcanzar y que requerirá un análisis específico en cada trámite o procedimiento a estudiar.

Proyectos vinculados	
L.1.1.2	Trámites de respuesta inmediata
L.2.2.3	Actuación administrativa automatizada
L.2.2.1.1	Medidas para el cumplimiento de plazos de tramitación de los procedimientos.

L.4.2.2 Accesibilidad y transparencia en el acceso a la información

- Puesta a disposición de información adicional o sistemas de ayuda para facilitar el cumplimiento de las cargas administrativas impuestas, tales como los canales de empresa o guías de ayuda: Al ciudadano debe facilitársele su relación con la Administración proporcionándole de la manera más clara y precisa la información necesaria para ello, en muchas ocasiones será conveniente proporcionar guías o asistentes de ayuda donde emplee un vocabulario más accesible que el utilizado en la normativa de aplicación.

- Sistemas de ayuda que faciliten la cumplimentación, el envío, la notificación y el pago de tasas e impuestos por vía electrónica

- **Divulgación de las cargas administrativas que se modifican o suprimen.** A tal efecto se mantendrá publicada en la Sede Electrónica Municipal una relación actualizada de los documentos que, respecto de cada solicitud municipal deban adjuntarse por los interesados.

- **Acceso en cualquier momento por parte de los ciudadanos a la información relativa al estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados,**

Proyectos vinculados	
L.2.1.1.4	Carpeta ciudadana
L.2.1.1.2	Tablón de Edictos Electrónico
L.2.1.1.5	Servicio de acceso al estado de tramitación del expediente
L.2.2.5	Perfil del contratante

L.4.2.3 Adecuación de las Ordenanzas Municipales

Al objeto de poder dar soporte jurídico a todas estas medidas será preciso la modificación de las diferentes Ordenanzas fiscales y generales que se vean afectadas. Asimismo se recomienda la aprobación de una Ordenanza para la consolidación de la reducción de cargas administrativas.

Tal como se ha señalado anteriormente, en esta línea se ha aprobado inicialmente por el Ayuntamiento Pleno la “Ordenanza reguladora del procedimiento para la ejecución de las obras y la ocupación de las edificaciones sujetas a declaración responsable, así como ocupación de la vía pública vinculada a obras, en Almassora”.

Para consolidar las medidas de reducción adoptadas, éstas deberán incorporarse a las Ordenanzas

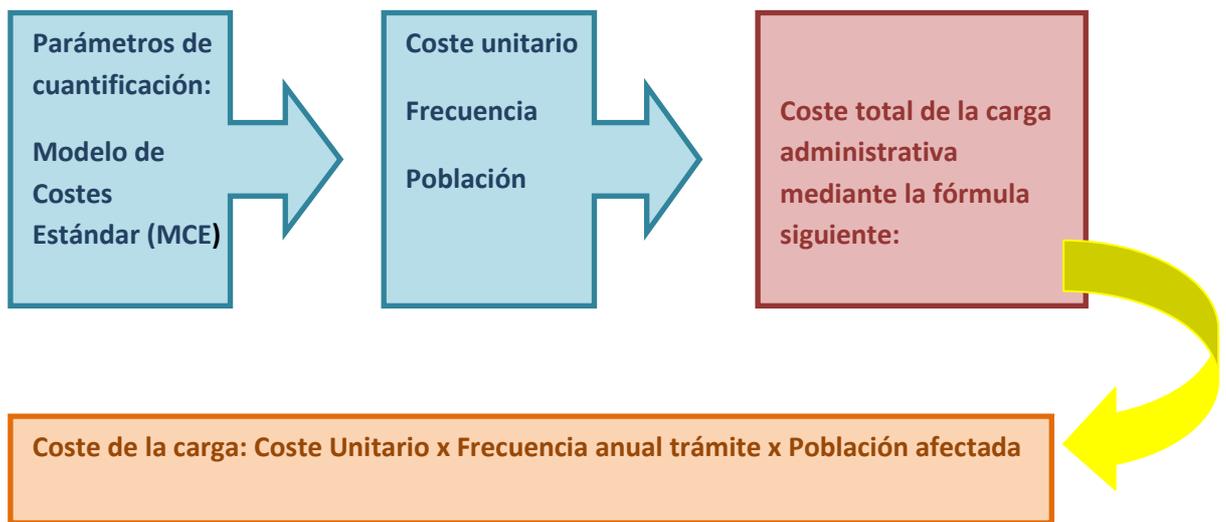
B. METODOLOGÍA DE TRABAJO:

Fase 1: Identificación de cargas

Se someterá a análisis la totalidad de trámites municipales que se inicien a solicitud de los ciudadanos y empresas y toda la documentación que se les exige aportar junto a dichas solicitudes.

Fase 2: Cuantificación de las cargas

El objetivo principal es realizar la **medición de las principales obligaciones de información** detectadas, utilizando para ello el Modelo de Costes Estándar y estimar el coste de las que no puedan medirse. A tal efecto deberán utilizarse fichas por procedimiento y trámite o documento.



La medición², expresada en euros y en términos anuales, de una carga administrativa se efectúa, como hemos visto, multiplicando tres valores:

- el coste unitario de cumplir con la carga.
- la frecuencia anual con la que debe realizarse.
- la población que debe cumplir con la carga.

Esta valoración se realizará según el Método de medición de cargas administrativas basado en el Modelo de Costes Estándar (MCE), que introduce una serie de aclaraciones y ayudas para adaptarlo a la realidad de nuestras Administraciones. Esta adaptación del MCE se nutre de los trabajos de medición efectuados hasta la fecha en España y es consecuente con lo realizado por varios países de nuestro entorno.

² Fuente: Manual de Reducción de Cargas Administrativas Administración Local. Ministerio de Política Territorial y Administración Pública y FEMP. Diciembre 2010.

TABLA PARA LA MEDICIÓN DEL COSTE DIRECTO DE LAS CARGAS ADMINISTRATIVAS		Coste unitario/€
1	Presentar una solicitud presencialmente	80
2	Presentar una solicitud electrónica	5*
3	Tramitación mediante intermediarios (bancos, médicos, ...)	35
4	Presentación convencional de documentos, facturas o requisitos	5
5	Presentación de una comunicación presencialmente	30
6	Presentación de una comunicación electrónicamente	2
7	Presentación electrónica de documentos, facturas o requisitos	4*
8	Aportación de datos	2*
9	Presentación de copias compulsadas (acumular al coste del documento)	1*
10	Presentación de un informe y memoria	500
11	Obligación de conservar documentos	20
12	Inscripción convencional en un registro	110
13	Inscripción electrónica en un registro	50
14	Llevanza de libros	300
15	Llevanza libros en vía electrónica	150
16	Auditoría o controles por organizaciones o profesionales externos	1500
17	Información a terceros	100
18	Formalización en documentos públicos de hechos o documentos	500
19	Obligación de comunicar o publicar	100

**Euros por unidad*

TABLA PARA LA MEDICIÓN DEL COSTE AGREGADO DE LA REDUCCIÓN		Importe en €
1	Renovación automática de autorizaciones y licencias	175
2	Implantación de tramitación proactiva	100
3	Establecimiento de respuesta inmediata en un procedimiento	200
4	Reducción de plazos de respuesta de la Administración	**
5	Establecimiento de sistemas específicos de ayuda a la cumplimentación	30
6	Puesta en marcha de campañas de información a interesados	15

(Sólo cuando no se puede utilizar la tabla anterior)

NOTA: si alguna medida no puede encuadrarse en la clasificación anterior, actuar sobre posible asimilación. Los costes y ahorros podrán ser acumulables

**** Escala de valores en función del tiempo reducido:**

Del 1-25%----- 20 €

Del 26-50%----- 60 €

Del 51- 75%----- 110 €

Del 76- 99%----- 180 €

Estos resultados serán enviados al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas a través del SW APLICA accesible a través del Sistema de Medición de Cargas Administrativas: <http://medicioncargas.inter060.es> disponible en la Red SARA.

Fase 3: Propuestas de mejora y aplicación de las mismas

Identificar las **propuestas de mejora y medidas concretas** que permitan la reducción de las cargas administrativas. A continuación se depuraran los procedimientos analizados de trámites o documentos innecesarios, se descargará al ciudadano de la presentación de documentos que o bien los elabora el propio Ayuntamiento o no siendo así, esté en disposición de obtenerlos por sí mismo. Se revisarán los formularios de presentación de las solicitudes para adecuarlos a los cambios (deberá contemplarse en estos la autorización del interesado al

Ayuntamiento para acceder a los datos que se encuentren en poder de otras AAPP).

Al objeto de consolidar y dar cobertura jurídica a las medidas de reducción de cargas administrativas que se propongan, cuando sea necesario deberán incorporarse los cambios que procedan a las correspondientes ordenanzas municipales.

Fase 4: Documentación de los resultados y comunicación de los mismos a la organización y a los ciudadanos.

Se documentará toda reducción de cargas alcanzada al objeto de homogeneizar la aplicación de la misma a toda la organización y poder medir el impacto en el ciudadano de esta simplificación.

Se aplicará a cada uno de los procedimientos afectados la reducción que proceda de acuerdo con las conclusiones del trabajo.

Por último deberá realizarse una adecuada comunicación de las medidas adoptadas tanto a los diferentes órganos como a los empleados municipales a las diferentes Asociaciones, proveedores y ciudadanos.

C. RECURSOS NECESARIOS PARA LA EJECUCIÓN DE ESTA LÍNEA:

C.1 RECURSOS HUMANOS

1º) Coordinador Técnico Jurídico

Se considera adecuado el apoyo jurídico de una persona que coordinará el desarrollo del Plan y que asesore a los gestores para dar cobertura jurídica a estas medidas, fijar criterios y en definitiva llevar un seguimiento de su desarrollo.

2º) Gestores.

Son necesarias dos personas con formación o conocimientos de procedimiento administrativo, este personal, no obstante deberá adquirir la formación necesaria en materia de análisis de reducción de cargas administrativas.

El trabajo a desarrollar comenzará por la determinación de cuáles son los procedimientos y trámites que actualmente se tramitan en el Ayuntamiento. Para ello se partirá del Catálogo de Procedimientos que se elaboró por el Departamento de Organización e Informática, asimismo se incorporarán al mismo los documentos que se solicitan a los ciudadanos en cada uno de ellos, para lo cual se podrán aprovechar los formularios que obran en la sede electrónica municipal. Acto seguido se consensuará esta información con los diferentes departamentos.

Una vez realizada esta tarea se planteará una propuesta de reducción de cargas administrativas, que una vez acordadas con los departamentos competentes deberán documentarse, cuantificar sus costes. En función de la complejidad o trascendencia jurídica de los procedimientos afectados se podrá incorporar a dichas reuniones el Responsable Técnico designado o requerir la participación de cualquier otro empleado municipal.

3º) Colaboración del Departamento de Organización e Informática:

Si bien en las tareas de evaluación y análisis de los diferentes trámites no se requiera la colaboración de este departamento, dado el volumen de trabajo desarrollado hasta el momento en gestión de expedientes, resulta obligado aprovechar la información que al respecto de los diferentes procedimientos se ha recopilado y al mismo tiempo favorecer el flujo de información que este proyecto va a generar para el desarrollo de proyectos como la sede electrónica, el servicio de acceso al estado del procedimiento o el Registro Electrónico.

4º) Equipos de trabajo:

No existirá un único equipo de trabajo sino tantos como departamentos se involucren con el Plan, de manera que participen sucesivamente todas las personas que están directamente relacionadas con el trámite que son las que mejor pueden identificar los posibles cargas superfluas que puedan existir. Puede resultar interesante convocar puntualmente a algún informador del SIAC (tienen contacto directo con las personas solicitantes) así como personas de otros departamentos que intervengan en éste aunque no sean directamente los encargados de la tramitación del expediente.

C. INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DE ESTA LÍNEA:

Línea 4 Eliminación de cargas asociadas a trámites	
Valor económico de las cargas administrativas Almassora	Anual
Valor ahorro de cargas administrativas Almassora	Anual
Nº de expedientes con reducción de cargas	Anual
% de procedimientos municipales analizados	Anual
% de procedimientos municipales con reducción de cargas	Anual
Nº de usuarios beneficiados por la reducción de cargas	Anual
Nº de licitadores inscritos en el Registro Licitadores	Anual

Nº de Asociaciones inscritas en el Registro de Asociaciones	Anual
Nº de procedimientos con Comunicación previa/Declaración responsable	Anual
Nº de trámites de respuesta inmediata	Anual

D. PLANIFICACIÓN TEMPORAL:

A continuación se relacionan las previsiones de ejecución de los diferentes proyectos comprendidos en esta línea de actuación.

Los proyectos en verde se encuentran ejecutados y en funcionamiento, los pintados en amarillo corresponden a proyectos cuya ejecución ya se ha iniciado y cuya puesta en funcionamiento puede ser parcial y los que figuran en rojo son proyectos cuyos trabajos de preparación todavía no se han iniciado

LÍNEA ESTRATÉGICA	PROYECTO	INICIO TRABAJOS	EN FUNCIONAMIENTO	ESTADO DE EJECUCIÓN
Línea IV	Análisis cargas e implantación de la reducción*	Abril 2012	Julio 2015	Amarillo
Línea IV	Registro Licitadores	Febrero 2010	Junio 2012	Verde
Línea IV	Registro Asociaciones	Mayo 2013	Octubre 2013	Rojo
Línea IV	Comunicación previa/Declaración responsable	Mayo 2012	Octubre 2013	Amarillo
Línea IV	Mejora Archivo Municipal	Enero 2014	Junio 2015	Rojo
Línea IV	Ordenanza reducción cargas	Marzo 2013	Diciembre 2013	Rojo
Línea IV	Estandarización de formularios municipales	Noviembre 2009	Julio 2011	Verde

