



**PLAN ESTRATÉGICO DE  
MEJORA DE LA  
ADMINISTRACIÓN Y DEL  
SERVICIO PÚBLICO**

**PLAN MEJORA  
2012-2015**

**ANEXO I**

*de la Dirección General de Modernización  
Administrativa, Procedimientos e Impulso de la  
Administración Electrónica*



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE HACIENDA  
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

SECRETARÍA DE ESTADO DE  
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

DOCUMENTO PROVISIONAL



## ÍNDICE

ANEXO 1: Plan de Acción del Plan Estratégico de Mejora de la Administración y del Servicio Público.....	3
A1.1 Plan Racionaliz@ .....	5
Retos en materia organizativa de la Administración General del Estado .....	5
Retos en materia de administración electrónica .....	13
A1.2 Plan Simplific@ .....	38
A1.3 Plan Comp@rte .....	58



## **ANEXO 1: Plan de Acción del Plan Estratégico de Mejora de la Administración y del Servicio Público**

---

El presente documento constituye el marco de referencia de las actuaciones derivadas del Plan Estratégico de Mejora de la Administración y del Servicio Público de la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

Dicho Plan Estratégico tiene como objetivo principal contribuir a la recuperación económica de España, y avanzar hacia una Administración Pública basada en el conocimiento, la sostenibilidad y la cohesión interadministrativa.

Sus principales líneas de actuación son: la creación de un nuevo modelo de Administración, el establecimiento de una renovada política de aprovechamiento de recursos, la eliminación de las trabas burocráticas, la evolución hacia servicios públicos más rentables y adaptados a las necesidades ciudadanas, el impulso y consolidación de la Administración Electrónica, y la creación de alianzas interadministrativas bajo criterios de colaboración y corresponsabilidad.

El Plan Estratégico contempla actuaciones específicas hasta el año 2015. Sus principales objetivos son:

- 1) Modernizar la estructura organizativa de la Administración General del Estado. Hito: Crear una nueva Ley de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado. Año 2014.
- 2) Reformar el procedimiento administrativo. Hito: Crear una nueva Ley del Procedimiento Administrativo Común. Año 2014.
- 3) Racionalizar las infraestructuras y servicios de la Administración General del Estado. Hito: Reducir en un 50% las infraestructuras tecnológicas. Año 2015.
- 4) Promocionar el emprendimiento por medios electrónicos. Hito: Realizar por medios electrónicos el 100% de los trámites administrativos para la creación de empresas y prestación de servicios. Año 2014.
- 5) Avanzar hacia una Administración sin papeles. Hito: Reducir en un 80% el uso del papel en los procesos de la Administración General del Estado. Año 2015
- 6) Reducir las cargas administrativas en los procedimientos y servicios públicos. Hitos: reducir en un 30% las cargas administrativas en la Administración General del Estado. Año 2012. Reducir otro 30% más para el año 2015.
- 7) Mejorar la calidad y eficiencia de las normas. Hito: Desarrollar una nueva línea metodológica de análisis normativo, en particular para la Ley del Emprendedor. Año 2013.



- 8) Potenciar el Gobierno Abierto y la transparencia administrativa. Hito: Publicar las evaluaciones de impacto de todas las normas durante el período de vigencia del Plan.
- 9) Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos. Hito: El 50% de los ciudadanos utilizarán servicios públicos electrónicos y el 80% de las empresas utilizarán servicios públicos electrónicos. Año 2015.
- 10) Impulsar la reutilización de la información. Hito: Reutilizar la información de la Administración General del Estado en al menos un 50%. Año 2015.

Está estructurado en los tres ejes estratégicos siguientes:

- Eje Administración General del Estado. Plan Racionaliz@.

Con las metas de avanzar hacia un nuevo modelo de Administración mediante la reforma y homogeneización de las estructuras administrativas en la Administración General del Estado, y establecer una nueva política de aprovechamiento de recursos a través de la racionalización de infraestructuras tecnológicas y la implantación de soluciones homogéneas de administración electrónica.

- Eje Ciudadano. Plan Simplific@.

Cuyo objeto es crear servicios públicos eficientes y eficaces diseñados en torno al ciudadano y, facilitando el ejercicio del derecho de éste y el cumplimiento de las obligaciones de las Administraciones contemplados en las Leyes vigentes. A través de la eliminación de las cargas burocráticas, en particular en lo relativo a las normas, la simplificación de los procedimientos administrativos, el uso intensivo de la administración electrónica, y la potenciación de la transparencia administrativa.

- Eje Comparte. Plan Comp@rte

Con las metas de: racionalizar las competencias interadministrativas, estableciendo alianzas con todas las Administraciones Públicas dentro de un marco de colaboración y corresponsabilidad, reconocido por todos, y potenciar la presencia en foros europeos e internacionales.

Para estos tres ejes estratégicos se definen un conjunto de retos en línea con los objetivos mencionados anteriormente y una relación de medidas que definen las actuaciones a realizar en la ejecución del Plan.

El Plan de Acción, que aquí se presenta, contempla la descripción concreta de cada medida.



## A1.1 Plan Racionaliz@ Retos en materia organizativa de la Administración General del Estado

### Eje Administración General del Estado

## Plan Racionaliz@

**Plan Racionaliz@**

- R1. Revisar las estructuras de la AGE
- R2. Revisar los procedimientos administrativos
- R3. Establecer un sistema homogéneo de control de calidad, eficiencia y eficacia de los servicios públicos
- R4. Reestructuración de subsecretarías y servicios tecnológicos de la AGE
- R5. Avanzar en la consecución de una Administración sin papeles
- R6. Desarrollar servicios electrónicos orientados en las necesidades del ciudadano
- R7. Promover el desarrollo de un modelo de TIC de alto nivel
- R8. Contribuir a la eficiencia energética
- R9. Impulsar políticas públicas de innovación
- R10. Avanzar en la Administración Electrónica Innovadora

**Plan Digitaliz@**

- R11. Dejar guías procedimentales más claras y reducir las cargas administrativas en relación con los procesos de los negocios
- R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a la ciudadanía
- R13. Vigilar la calidad y eficacia de los procesos
- R14. Fomentar la transparencia de todos los procedimientos de la Administración
- R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos de ciudadanos e empresas
- R16. Operar ágilmente cualquier trámite de colaboración con la Administración a través de canales electrónicos

**Plan Comp@rte**

- R17. Promover e impulsar los acuerdos necesarios para fomentar la colaboración en servicios a ciudadanos
- R18. Definir un marco técnico estructural y de gestión de cooperación interadministrativa
- R19. Realizar la presencia y participación en foros europeos e internacionales

**RETO R1. Racionalizar las estructuras de la Administración General del Estado.**

**MEDIDA - R1.M1: Revisar la Ley de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.**

**OBJETIVOS**

- Adecuar la estructura organizativa de la Administración General del Estado a la estructura territorial del Estado.
- Evitar duplicidades y solapamientos orgánicos y competenciales, en base al principio “una competencia un órgano”.
- Revisar en profundidad la organización departamental para **promover la estabilidad, la eficacia y la eficiencia ministeriales.**
- Integrar los servicios estatales desplegados por todo el territorio en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno.
- Establecer pautas de funcionamiento para **fomentar la constitución de grupos informales de cooperación transversal** (grupos de expertos, equipos de trabajo y de gestión de proyectos).
- Introducir en todas las disposiciones que creen nuevas empresas u organismos de cualquier índole y carácter instrumental un artículo que determine su vigencia temporal.

**ACTIVIDADES PREVISTAS**

**BENEFICIOS ESPERADOS**

- Analizar el marco de competencias y organización de la Administración General del Estado.
- Constituir el equipo de trabajo.
- Elaborar una propuesta de modificación legislativa.

- Una **Administración más homogénea y ordenada** adaptada al dinamismo de la sociedad actual.
- Ahorro de costes estructurales.**
- Funcionamiento más eficaz y rentable, y mejor imagen** de la Administración de cara a la sociedad.
- Racionalización** de los servicios públicos.

**RESULTADOS**

**INDICADORES**

- Propuesta de modificación de la **Ley de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.**

- Grado de desarrollo de la propuesta.**

**PLAZO**

- 2º Semestre 2014.**



## Eje

# Administración General del Estado

### Plan Racionaliz@

#### RETO R1. Racionalizar las estructuras de la Administración General del Estado.

**Eje Administración**  
*Plan Racionaliz@*

- R1. Racionalizar las estructuras de la AGE
- R2. Reducir los procedimientos administrativos
- R3. Establecer un sistema homogéneo de centros de gestión, eficiencia y calidad de los servicios públicos
- R4. Reestructuración de infraestructuras y servicios tecnológicos de la AGE
- R5. Analizar en la consecución de una Administración:
  - R5.1. Desarrollar servicios electrónicos orientados en las necesidades del ciudadano
- R6. Promoción del mercado interior mediante el uso de TIC
- R7. Contribuir a la eficiencia energética
- R8. Implantar Políticas globales de compra
- R9. Avanzar en la Administración Electrónica

**Eje ciudadano**  
*Plan Seguridad*

- R11. Si utilizar procedimientos administrativos y reducir las cargas administrativas, en especial las que afectan a los usuarios
- R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a los ciudadanos
- R13. Mejorar la calidad y atención de los usuarios
- R14. Comentar la transparencia de todos los actuaciones de la Administración
- R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas
- R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder con la Administración a través de medios electrónicos

**Eje Corporativo**  
*Plan Compra*

- R17. Promover e impulsar los acuerdos marco para fomentar la realización de compras y servicios
- R18. Definir un nuevo marco estructural y técnico de cooperación interadministrativa
- R19. Realizar la presencia y participación en una europea e internacional

### MEDIDA - R1.M2: Analizar e informar las propuestas de modificación de estructura organizativa de la Administración en base a principios de racionalidad, eficacia y eficiencia.

#### OBJETIVOS

- Conseguir la **racionalización de estructuras organizativas**, mediante el seguimiento constante de las iniciativas y normas que se produzcan relacionadas con aspectos organizativos.

#### ACTIVIDADES PREVISTAS

#### BENEFICIOS ESPERADOS

- Revisar los **proyectos de disposiciones de carácter general** que afecten a cuestiones organizativas, tal y como señala el artículo 67.4 de la Ley de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.
- Informar todas las normas relacionadas con aspectos organizativos.
- Informar al **Consejo de Ministros** sobre iniciativas parlamentarias que afecten a aspectos organizativos.

- Impulsar hacia una **Administración pública eficiente** desde el punto de vista organizativo.
- Conseguir una **Administración más sostenible y adaptada** permanentemente a las necesidades.

#### RESULTADOS

#### INDICADORES

- Informes periódicos** sobre las propuestas de modificación de la estructura organizativa en normas o disposiciones.

- Número de **estructuras modificadas**.
- Número de **informes emitidos**.

#### PLAZO

- Medida de carácter continuo.



## Eje

# Administración General del Estado

### Plan Racionaliz@

#### RETO R1. Racionalizar las estructuras de la Administración General del Estado.

**Eje Administración**  
**Plan Racionaliz@**

- R1. Recorrer las cadenas de AICE
- R2. Reducir los procedimientos administrativos
- R3. Establecer un sistema homogéneo de centros de salud, oficinas y oficinas de los servicios públicos
- R4. Reestructuración de infraestructuras y servicios tecnológicos de AICE
- R5. Analizar en la racionalización de una Administración, los gastos
- R6. Desarrollar servicios electrónicos centrados en las necesidades del ciudadano
- R7. Promoción del mercado interior mediante el uso de TIC
- R8. Contribuir a la eficiencia energética
- R9. Implantar Políticas globales de compra
- R10. Avanzar en la Administración Electrónica

**Eje ciudadano**  
**Plan Racionaliz@**

- R11. Se utilizará procedimientos administrativos y reducir los cargos administrativos, en especial los que afectan a los usuarios
- R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a los ciudadanos
- R13. Mejorar la calidad y atención de los usuarios
- R14. Comentar la transparencia de todos los actuaciones de la Administración
- R15. Incrementar el uso de los servicios públicos mediante los ciudadanos y empresas
- R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder con la Administración a través de medios electrónicos

**Eje Comercio**  
**Plan Comercio**

- R17. Promover e impulsar los acuerdos necesarios para fomentar la realización de negocios y servicios
- R18. Definir un nuevo marco estructural y de gestión de cooperación interadministrativa
- R19. Realizar la presencia y participación en una europea e internacional

### MEDIDA - R1.M3: Realizar Consultorías Operativas de Servicios, a través de la Inspección General de Servicios.

#### OBJETIVOS

- Apoyar técnicamente a los Centros Directivos y Organismos en su mejora organizativa y funcional.
- Formular áreas de mejora y recomendaciones de gestión.

#### ACTIVIDADES PREVISTAS

#### BENEFICIOS ESPERADOS

- Realizar auditorías y consultorías operativas de servicios conforme a la metodología estándar.
- Controlar y seguir las reformas y mejoras introducidas por los Centros Directivos.

- Mejorar el funcionamiento y la gestión de las organizaciones públicas.
- Rentabilidad de los recursos y optimización de su funcionamiento.
- Reducción de costes.

#### RESULTADOS

#### INDICADORES

- Informes periódicos de auditoría y de seguimiento de los servicios públicos de Centros Directivos.

- Nº de consultorías efectuadas.
- Porcentaje de medidas y recomendaciones implementadas.

#### PLAZO

- Actividad de carácter continuado.



## Eje Administración General del Estado

### Plan Racionaliz@

#### RETO R2. Reformar los procedimientos administrativos.

**Eje Administración**  
**Plan Racionaliz@**

- R1. Reordenar las estructuras de la AGE
- R2. Reforzar los procedimientos administrativos
- R3. Establecer un sistema homogéneo de centros de gestión, oficinas y oficinas de los servicios públicos
- R4. Reestructuración de infraestructuras y servicios tecnológicos de la AGE
- R5. Avanzar en la racionalización de una Administración integrada
- R6. Desarrollar servicios electrónicos orientados en las necesidades del ciudadano
- R7. Promoción del mercado interior mediante el uso de TIC
- R8. Contribuir a la eficiencia energética
- R9. Implantar Políticas globales de compra
- R10. Avanzar en la Administración Electrónica integrada

**Eje Ciudadano**  
**Plan Seguridad**

- R11. Simplificar procedimientos administrativos y reducir las cargas administrativas, en especial las que afectan a los usuarios
- R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a los ciudadanos
- R13. Mejorar la calidad y eficacia de los normativos
- R14. Completar la transposición de todas las directivas de la Administración
- R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas
- R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder por la Administración a través de medios electrónicos

**Eje Empresa**  
**Plan Comercio**

- R17. Promover e impulsar los acuerdos necesarios para fomentar la realización de negocios y servicios
- R18. Definir un nuevo marco estructural y organizativo de cooperación interadministrativa
- R19. Realizar la presencia y participación en otros mercados e infraestructuras

### MEDIDA – R2.M1: Elaborar el anteproyecto de una nueva Ley de Procedimiento Administrativo Común.

#### OBJETIVOS

- Limitar la intervención administrativa, sustituyendo el régimen de autorización previa por un sistema de comunicación y declaración responsable.
- Unificar los procedimientos administrativos comunes (gestión de personal, archivos, gestión patrimonial, gestión financiera, registro común, etc...).
- Racionalizar los procedimientos administrativos específicos, haciendo uso del catálogo de procedimientos existentes en el Sistema de Información Administrativa (SIA).
- Reducir los plazos legales previstos a medida que se incrementa el uso de los medios electrónicos en la tramitación de los procedimientos.

#### ACTIVIDADES PREVISTAS

- Analizar el marco actual del procedimiento administrativo en la Administración General del Estado.
- Crear un Grupo de Trabajo de expertos.
- Redactar el borrador y consensuar la propuesta de anteproyecto de Ley.
- Tramitar en su caso.
- Formar y divulgar.

#### BENEFICIOS ESPERADOS

- Homogeneización y modernización de la actuación administrativa.
- Acceso fácil de los ciudadanos y empresas al ejercicio de los derechos y al cumplimiento de los deberes.
- Ahorro en la realización de trámites con la Administración, y búsqueda de la optimización de los procedimientos administrativos.

#### RESULTADOS

- Propuesta de anteproyecto de Ley del Procedimiento Administrativo Común, general y electrónico en una sola norma.

#### INDICADORES

- Número de estructuras modificadas.
- Número de informes generados anualmente.

#### PLAZO

- 2º Semestre de 2014.



Eje

Administración General del Estado

Plan Racionaliz@

RETO R2. Reformar los procedimientos administrativos.

Eje Administración

Plan Racionaliz@

- R1. Recorrer las sedes de la AGE
- R2. Reformar los procedimientos administrativos
- R3. Establecer un sistema homogéneo de centros de salud, oficinas y oficinas de los servicios públicos
- R4. Reestructuración de infraestructuras y servicios tecnológicos de la AGE
- R5. Avanzar en la racionalización de una Administración integrada
- R6. Desarrollar servicios electrónicos orientados en las necesidades del ciudadano
- R7. Promoción del mercado interno mediante el uso de TIC
- R8. Contribuir a la eficiencia energética
- R9. Implantar Políticas globales de compra
- R10. Avanzar en la Administración Electrónica integrada

Eje ciudadano

Plan Seguridad

- R11. Se utilizar procedimientos administrativos y reducir los cargos administrativos, en especial los que afectan a los recursos
- R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a los ciudadanos
- R13. Mejorar la calidad y atención de los recursos
- R14. Completar la tramitación de todos los actuaciones de la Administración
- R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas
- R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder por la Administración a través de medios electrónicos

Eje Corporativo

Plan Compra

- R17. Promover e impulsar los acuerdos marco para fomentar la realización de compras y servicios
- R18. Definir un nuevo marco contractual y modelo de cooperación interadministrativa
- R19. Realizar la promoción y participación en una subasta e infraestructuras

MEDIDA – R2.M2: Mejorar el repositorio común de procedimientos y servicios de la Administración General del Estado.

OBJETIVOS

- Mejorar el repositorio de procedimientos administrativos** de la Administración General del Estado: SIA, para garantizar que las Administraciones dispongan de un punto único normalizado con información de sus procedimientos administrativos, tanto para sus actuaciones internas como para la presentación de los procedimientos y servicios a los ciudadanos a través de las correspondientes sedes electrónicas.

ACTIVIDADES PREVISTAS

BENEFICIOS ESPERADOS

- Depurar y actualizar la información de los procedimientos** de la Administración General del Estado contenida en SIA, mejorando sus prestaciones técnicas y funcionales.
- Validar la información** por los Departamentos Ministeriales, con apoyo de las Inspecciones de Servicios.
- Analizar la integración de SIA con sedes electrónicas** ministeriales y con el tramitador ACCEDA.
- Instalar servicios específicos** que ayuden a mejorar el dinamismo de SIA.
- Crear utilidades que mejoren la publicación de procedimientos y servicios** en las sedes electrónicas.

- Garantizar el acceso electrónico** por parte de los ciudadanos a los procedimientos y servicios de la Administración General del Estado.
- Racionalización de los procesos internos.**
- Simplicidad en la tramitación de los procedimientos** por los ciudadanos por medios electrónicos.

INDICADORES

RESULTADOS

- Repositorio único normalizado de información** de los procedimientos y servicios de la Administración General del Estado (SIA).

PLAZO

- 2º Semestre de 2013.**



Eje

Administración General del Estado

Plan Racionaliz@

RETO R2. Reformar los procedimientos administrativos.



MEDIDA – R2.M3: Publicar el catálogo de procedimientos y servicios de la Administración General del Estado a través del Punto de Acceso General 060.

OBJETIVOS

- Hacer pública la información de todos los procedimientos y servicios de la Administración General del Estado en el Punto de Acceso General [www.060.es](http://www.060.es) de forma que los ciudadanos puedan, si así lo desean, realizar sus trámites con la Administración por medios electrónicos desde este único punto.

ACTIVIDADES PREVISTAS

BENEFICIOS ESPERADOS

- Adaptar el repositorio común de procedimientos administrativos.
- Integrar la información con el punto de acceso General de la Administración General del Estado.
- Mejorar las funcionalidades del Punto de Acceso General.

- Simplificar el acceso a los servicios por medios electrónicos.
- Agilizar la actuación administrativa.

RESULTADOS

INDICADORES

- Hacer posible el acceso por medios electrónicos a todos los procedimientos de la Administración General del Estado en el Punto de Acceso General [www.060.es](http://www.060.es).

- Número de accesos por Internet al catálogo.
- Nº de consultas desde otros canales.

PLAZO

- 2º Semestre de 2013.

Eje Administración

Plan Racionaliz@

- R1. Recorrer los canales de la AGE
- R2. Reducir los procedimientos administrativos
- R3. Establecer un sistema homogéneo de centros de salud, oficinas y oficinas de los servicios públicos
- R4. Reestructuración de infraestructuras y servicios tecnológicos de la AGE
- R5. Avanzar en la racionalización de una Administración integrada
- R6. Desarrollar servicios electrónicos orientados en las necesidades del ciudadano
- R7. Promoción del mercado interior mediante el uso de las TIC
- R8. Contribuir a la eficiencia energética
- R9. Implantar Políticas globales de compra
- R10. Avanzar en la Administración Electrónica integrada

Eje ciudadano

Plan Seguridad

- C11. Si utilizar procedimientos administrativos y reducir los costes administrativos, en especial los que afectan a los usuarios
- C12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a los ciudadanos
- C13. Mejorar la calidad y atención de los usuarios
- C14. Comentar la transparencia de todas las actuaciones de la Administración
- C15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas
- C16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder por la Administración a través de medios electrónicos

Eje Comercio

Plan Comercio

- E17. Promover e impulsar los acuerdos necesarios para fomentar la realización de negocios y servicios
- E18. Definir un nuevo marco estructural y técnico de cooperación interadministrativa
- E19. Realizar la promoción y participación en fairs, exposiciones e infraestructuras



## Eje Administración General del Estado

### Plan Racionaliz@

#### RETO R3. Establecer un sistema homogéneo de control de calidad, eficiencia y eficacia de los servicios públicos.

#### MEDIDA – R3.M1: Impulsar una actuación coordinada y conjunta de las inspecciones en los mecanismos de control de los servicios públicos, a través de la coordinación de la Comisión Coordinadora de las Inspecciones Generales de Servicios.

#### OBJETIVOS

- Establecer criterios homogéneos en las actuaciones de seguimiento y control de los servicios públicos que realizan las Inspecciones Generales de Servicios.
- Intercambiar prácticas y experiencias exitosas.
- Medir la actividad y resultados de la función inspectora.

#### ACTIVIDADES PREVISTAS

#### BENEFICIOS ESPERADOS

- Elaborar manuales con temas de interés y utilidad general para el eficaz desarrollo de la función inspectora (Manual de Auditoría Funcional y Manual de Régimen disciplinario).
- Elaborar el Plan de Formación continua en materia de inspección y de acceso a la función inspectora.
- Potenciar el Portal del Inspector, como punto de encuentro y foro de intercambio de ideas.

- Incremento de la coordinación y perfeccionamiento en la aplicación de pautas comunes en la inspección de la Administración General del Estado.
- Fortalecimiento de una red de interlocutores especialistas en toda la Administración General del Estado.

#### RESULTADOS

#### INDICADORES

- Establecimiento de criterios comunes para la labor de inspección de los servicios públicos.

- Número de reuniones de coordinación celebradas.
- Número de manuales elaborados.
- Número de planes puestos en marcha.

#### PLAZO

- Actuación de carácter continuado.



## Eje Administración General del Estado

### Plan Racionaliz@

**RETO R3. Establecer un sistema homogéneo de control de calidad, eficiencia y eficacia de los servicios públicos.**

**Eje Administración**  
**Plan Racionaliz@**

- R1. Recorrer las cadenas de AICE
- R2. Reducir los procedimientos administrativos
- R3. Establecer un sistema homogéneo de control de calidad, eficiencia y eficacia de los servicios públicos
- R4. Reestructuración de infraestructuras y servicios tecnológicos de AICE
- R5. Avanzar en la racionalización de una Administración descentralizada
- R6. Desarrollar servicios electrónicos orientados en las necesidades del ciudadano
- R7. Promoción del manual interno mediante el uso de TIC
- R8. Contribuir a la eficiencia energética
- R9. Implantar Políticas globales de compra
- R10. Avanzar en la Administración Electrónica

**Eje ciudadano**  
**Plan Seguridad**

- R11. Si utilizar procedimientos administrativos y reducir las cargas administrativas, en especial las que afectan a los usuarios
- R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a los ciudadanos
- R13. Mejorar la calidad y eficacia de los normativos
- R14. Controlar la transparencia de todas las actuaciones de la Administración
- R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas
- R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder con la Administración a través de canales electrónicos

**MEDIDA – R3.M2: Elaborar un plan de control e impulso de la productividad del empleado público.**

**OBJETIVOS**

- Controlar e impulsar la productividad del empleado público con el fin de elevar la productividad y rendimiento laboral de éste, mediante, fundamentalmente, la aplicación de metodologías de evaluación del desempeño y el control del absentismo laboral y presencial.

**ACTIVIDADES PREVISTAS**

**BENEFICIOS ESPERADOS**

- Elaborar el Plan basado en la introducción de mejoras en la medición del control horario, el análisis de la necesidad de cambios y en su caso propuesta de modificaciones normativas en esta materia, y el establecimiento de sistemas de medida de la actividad y resultados del empleado público: Definición de objetivos individuales.

- Optimización del desempeño de cada puesto de trabajo, disminuyendo los costes asociados.
- Armonización de funciones y cargas de trabajo en las organizaciones públicas.
- Mejora de las condiciones de reorganizar las actuaciones y labores de cada puesto o Unidad.

**RESULTADOS**

**INDICADORES**

- Plan de Control e Impulso de la Productividad del Empleado Público.

- Porcentaje de reducción del absentismo laboral.

**PLAZO**

- Actuación de carácter continuado.



## Retos en materia de administración electrónica

**Eje**  
**Administración General del Estado**

**Plan Racionaliz@**

**RETO R4. Racionalización de infraestructuras y servicios tecnológicos de la Administración General del Estado.**



**MEDIDA – R4.M1: Crear la nube de servicios en SARA Infraestructuras.**

**OBJETIVOS**

- **Convertir a la Red SARA en la nube privada de la Administración, y en el principal proveedor de servicios, software e infraestructuras** de administración electrónica para las Administraciones Públicas, haciendo uso de las nuevas tecnologías de compartición de soluciones y de las prestaciones del protocolo de comunicaciones IPv6.

**ACTIVIDADES PREVISTAS**

- **Ampliar el modelo de SARA** con tecnologías de cloud computing y SaaS (Software como servicio) para aplicaciones, ofreciendo de esta manera un catálogo de software como servicios.
- **Ofrecer servicios comunes de Administración Electrónica**, en modo servicio, interoperables e integrables con aplicaciones verticales.
- **Ofrecer centralizadamente capacidad de proceso, bases de datos e infraestructura de sistemas** desde la red SARA.
- **Establecer la pasarela a servicios basados en protocolo IPv6** para todas las Administraciones Públicas.

**BENEFICIOS ESPERADOS**

- **Importantes ahorros de costes** debido a la centralización y compartición de los servicios.
- **Mejor coordinación de soluciones y servicios.**
- **Mayor rendimiento de los recursos disponibles.**

**RESULTADOS**

- Creación de una **“nube” de servicios en la Red SARA.**

**INDICADORES**

- N<sup>o</sup> de **aplicaciones ofrecidas en modo SaaS** y organismos consumidores.
- N<sup>o</sup> de **trámites sobre las aplicaciones** ofrecidas en SaaS.
- N<sup>o</sup> de **infraestructuras ofrecidas en modo IaaS** (Infraestructura como servicio) y organismos consumidores.
- **Cuantificación de los ahorros** conseguidos.

**PLAZO**

- Inicio de operaciones en 2012 y ampliación continua hasta 2015.

<p><b>Eje Administración</b></p> <p><b>Plan Racionaliz@</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•R1. Racionalizar las actividades de la AGE</li> <li>•R2. Reducir los procedimientos administrativos</li> <li>•R3. Establecer un sistema homogéneo de control en todos los ámbitos y oficinas de los servicios públicos</li> <li>•R4. Racionalización de infraestructuras y servicios tecnológicos de la AGE</li> <li>•R5. Avanzar en la creación de una Administración sin papeles</li> <li>•R6. Desarrollar servicios electrónicos centrados en las necesidades del ciudadano</li> <li>•R7. Promover el desarrollo interior mediante el uso de TIC</li> <li>•R8. Contribuir a la eficiencia orgánica</li> <li>•R9. Implementar Políticas globales de compras</li> <li>•R10. Avanzar en la Administración Financiera Innovadora</li> </ul>	<p><b>Eje Ciudadanía</b></p> <p><b>Plan Racionaliz@</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•R11. Se utilizará procedimientos, actividades y recursos de los departamentos, en especial de los que afectan a los procesos.</li> <li>•R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a la ciudadanía</li> <li>•R13. Mejorar la calidad y eficacia de los procesos</li> <li>•R14. Fomentar la transparencia de todos los servicios de la Administración</li> <li>•R15. Fomentar el uso de los canales públicos electrónicos por ciudadanos y empresas</li> <li>•R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceso a la información a través de canales electrónicos</li> </ul>
	<p><b>Eje Compartición</b></p> <p><b>Plan Compartido</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•R17. Promover e impulsar los acuerdos necesarios para fomentar la realización de servicios y servicios</li> <li>•R18. Definir un nuevo marco estructural y organizativo de cooperación interadministrativa</li> <li>•R19. Realizar la presencia y participación en foros europeos e internacionales</li> </ul>



## Eje

# Administración General del Estado

## Plan Racionaliz@

### RETO R4. Racionalización de infraestructuras y servicios tecnológicos de la Administración General del Estado.

## MEDIDA – R4.M2: Unificar y consolidar las comunicaciones electrónicas internas de las Administraciones Públicas sobre la red SARA.

#### OBJETIVOS

- Consolidar las diferentes redes y disponer de una única red interadministrativa para todas las comunicaciones electrónicas entre organismos de las Administraciones públicas.

#### ACTIVIDADES PREVISTAS

#### BENEFICIOS ESPERADOS

- Interconectar las oficinas del Servicio de Empleo Público Estatal a la red SARA.
- Integrar la red RICO y los servicios asociados en SARA.
- Integrar la red de Consejerías de Comunidades Autónomas del Ministerio de Sanidad en SARA.
- Migrar el servicio de atención telefónica de la Dirección General de Tráfico al entorno 060.
- Evolucionar la red SARA hacia la telefonía basada en Voz sobre IP (VoIP).

- Consecución de importantes ahorros económicos, tanto a nivel de contrataciones para transmisiones de datos, como de eliminación progresiva de contratos de telefonía para las comunicaciones entre Administraciones.

#### INDICADORES

- Cuantificación de los ahorros obtenidos.

#### RESULTADOS

- Sistema de comunicaciones único para las Administraciones Públicas que integre redes de datos y soluciones de telefonía.

#### PLAZO

- 2º Semestre del 2014.

<div style="background-color: #f4a460; padding: 2px; text-align: center; font-weight: bold;">Eje Administración</div> <div style="background-color: #f4a460; padding: 2px; text-align: center; font-weight: bold;">Plan Racionaliz@</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>•R1. Recorrer las sedes de la AGE</li> <li>•R2. Reducir los procedimientos administrativos</li> <li>•R3. Establecer un sistema homogéneo de centros de salud, oficinas y oficinas de los servicios públicos</li> <li>•R4. Racionalización de infraestructuras y servicios tecnológicos de la AGE</li> <li>•R5. Avanzar en la racionalización de una Administración integrada</li> <li>•R6. Desarrollar servicios electrónicos centrados en las necesidades del ciudadano</li> <li>•R7. Promoción del mercado interior mediante el uso de TIC</li> <li>•R8. Contribuir a la eficiencia energética</li> <li>•R9. Implantar Políticas globales de compra</li> <li>•R10. Avanzar en la Administración Electrónica integrada</li> </ul>	<div style="background-color: #4a86e8; padding: 2px; text-align: center; font-weight: bold;">Eje ciudadano</div> <div style="background-color: #4a86e8; padding: 2px; text-align: center; font-weight: bold;">Plan Seguridad</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>•R11. Se utilizar procedimientos administrativos y reducir las cargas administrativas, en especial las que afectan a los usuarios</li> <li>•R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a los ciudadanos</li> <li>•R13. Mejorar la calidad y atención de los usuarios</li> <li>•R14. Comentar la transparencia de todas las actuaciones de la Administración</li> <li>•R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas</li> <li>•R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder por la electrónica a través de medios electrónicos</li> </ul>
<div style="background-color: #4a86e8; padding: 2px; text-align: center; font-weight: bold;">Eje Corporativo</div> <div style="background-color: #4a86e8; padding: 2px; text-align: center; font-weight: bold;">Plan Compra</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>•R17. Promover e impulsar los acuerdos marco para facilitar la realización de licitaciones y contratos</li> <li>•R18. Definir un nuevo marco contractual y modelo de licitación interadministrativa</li> <li>•R19. Realizar la presencia y participación en una subasta e interactiva</li> </ul>	



## Eje Administración General del Estado

### Plan Racionaliz@

#### RETO R4. Racionalización de infraestructuras y servicios tecnológicos de la Administración General del Estado.



#### MEDIDA – R4.M3: Consolidación de Centros de Proceso de Datos y Sistemas.



#### OBJETIVOS

- **Racionalizar las infraestructuras y recursos TIC** para evitar la dispersión actual de soluciones tecnológicas y ordenar las infraestructuras en base a las funcionalidades que tienen asignadas.

#### ACTIVIDADES PREVISTAS

#### BENEFICIOS ESPERADOS

- **Integrar servicios y aplicaciones** de diversas Unidades administrativas en una estructura de CPDs centralizada sobre Red SARA.
- **Virtualizar servidores y plataformas.**
- **Consolidar plataformas de aplicaciones y base de datos**, ofreciendo capacidad de proceso y de base de datos sobre los sistemas de la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica dentro de Red SARA.

- **Ahorro de costes** por disminución de costes generales, soporte y mantenimiento.

#### RESULTADOS

#### INDICADORES

- Reducir en un **50%** el número de CPDs en la Administración General del Estado para el año 2015.

- **Cuantificación de los ahorros** obtenidos.

#### PLAZO

- Año 2015.



Eje

Administración General del Estado

Plan Racionaliz@

RETO R4. Racionalización de infraestructuras y servicios tecnológicos de la Administración General del Estado.

Eje Administración

Plan Racionaliz@

- R1. Recorrer las cadenas de la AGE
- R2. Reducir los procedimientos administrativos
- R3. Establecer un sistema homogéneo de centros de salud, oficinas y oficinas de los servicios públicos
- R4. Racionalización de infraestructuras y servicios tecnológicos de la AGE
- R5. Avanzar en la racionalización de una Administración integrada
- R6. Diseñar servicios electrónicos centrados en las necesidades del ciudadano
- R7. Promoción del mercado interior mediante el uso de TIC
- R8. Contribuir a la eficiencia energética
- R9. Implantar Políticas globales de compra
- R10. Avanzar en la Administración Electrónica integrada

Eje Ciudadano

Plan Seguridad

- R11. Si utilizar procedimientos administrativos y reducir las cargas administrativas, en especial las que afectan a los usuarios
- R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a los ciudadanos
- R13. Mejorar la calidad y atención de los usuarios
- R14. Comentar la transparencia de todos los actuaciones de la Administración
- R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas
- R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder con la documentación a través de medios electrónicos

MEDIDA – R4.M4: Creación de Centros de Servicios Compartidos.

OBJETIVOS

- Diseñar Centros de Servicios Compartidos en la Administración General del Estado que, desde un punto de vista operativo, puedan ser prestados o por la propia Administración o por el sector privado.
- Compatibilizar el uso y compartición de servicios desarrollados por o para entornos públicos frente a soluciones ideadas para el sector privado, tales como: aplicativos de gestión de personal, programas de registro, software de encuestas, de nóminas, de firma, etc.
- Avanzar hacia un modelo híbrido (servicios propios-servicios sectoriales compartidos – proveedor único) en la racionalización de las infraestructuras y servicios TIC de la Administración General del Estado.

ACTIVIDADES PREVISTAS

- Analizar de forma exhaustiva los escenarios de racionalización de infraestructuras y servicios** y de sus alternativas organizativas.
- Determinar los elementos que se deben seguir prestando de forma vertical y de aquellos que deben ser prestados por Centros de Servicios Compartidos**, tales como: Servicios de comunicaciones, herramientas de productividad, aplicaciones comunes de Administración Electrónica y procesos horizontales.
- Definir y poner en vigor la planificación y la normativa** que ampare el cambio del modelo actual al futuro.
- Lanzar un proyecto piloto de servicios compartidos.**

BENEFICIOS ESPERADOS

- Evolución de un modelo atomizado de demanda a un modelo agregado de demanda.
- Homogeneización de las TIC en la Administración General del Estado.
- Priorización de la reutilización y el reaprovechamiento de soluciones.
- Disminución de la carga de gestión para Centros directivos de poco tamaño.
- Mayor eficacia y menor coste en el uso de los recursos desde un punto de vista global.

RESULTADOS

INDICADORES

- Nº de infraestructuras y servicios que se pasan al modelo de CSC.
- Ahorros presupuestarios generados de forma interanual.
- Porcentaje de recursos humanos liberados departamentalmente por traslado de sus funciones a los CSC.

RESULTADOS

PLAZO

- Periodo 2013-2015.



## Eje Administración General del Estado

### Plan Racionaliz@

#### RETO R4. Racionalización de infraestructuras y servicios tecnológicos de la Administración General del Estado.



### MEDIDA – R4.M5: Ofrecer un catálogo de servicios a compartir de carácter horizontal.

#### OBJETIVOS

- Definir un catálogo con las infraestructuras y servicios de la Administración General del Estado susceptibles de uso compartido.

#### ACTIVIDADES PREVISTAS

#### BENEFICIOS ESPERADOS

- Formar un Grupo de trabajo para efectuar el inventario detallado de dichas infraestructuras y servicios.
- Consensuar en la Comisión Permanente del Consejo Superior de Administración Electrónica el catálogo definitivo y coordinarlo con el Centro de Transferencias Tecnológicas.
- Actualizar el Catálogo de forma permanente.
- Divulgar su existencia y características.

- Promoción de soluciones generales, comunes y válidas para todos los Departamentos y Organismos.

#### RESULTADOS

#### INDICADORES

- Nº de Infraestructuras y servicios detallados en catálogo.
- Nº de Entes y Organismos que usan las infraestructuras y servicios catalogados.

#### PLAZO

- 2013-2015 (Conformación del Catálogo), después actividad continuada.

<p><b>Eje Administración</b></p> <p><b>Plan Racionaliz@</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R1. Recorrer las cadenas de la AGE</li> <li>-R2. Reducir los procedimientos administrativos</li> <li>-R3. Establecer un sistema homogéneo de centros de salud, eficiencia y ahorro de los servicios públicos</li> <li>-R4. Recuperación de infraestructuras y servicios tecnológicos de la AGE</li> <li>-R5. Avanzar en la racionalización de una Administración digital</li> <li>-R6. Desarrollar servicios electrónicos centrados en las necesidades del ciudadano</li> <li>-R7. Promoción del mercado interior mediante el uso de TIC</li> <li>-R8. Contribuir a la eficiencia energética</li> <li>-R9. Implantar Políticas globales de compra</li> <li>-R10. Avanzar en la Administración Electrónica Innovadora</li> </ul>	<p><b>Eje ciudadano</b></p> <p><b>Plan Seguridad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R11. Si utilizar procedimientos administrativos y reducir las cargas administrativas, en especial las que afectan a los usuarios</li> <li>-R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan al ciudadano</li> <li>-R13. Mejorar la calidad y atención de los usuarios</li> <li>-R14. Comentar la transparencia de todos los actuaciones de la Administración</li> <li>-R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas</li> <li>-R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder con la Administración a través de medios electrónicos</li> </ul>
	<p><b>Eje Comparte</b></p> <p><b>Plan Comparte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R17. Promover e impulsar los acuerdos necesarios para fomentar la reutilización de recursos y servicios</li> <li>-R18. Definir un nuevo marco estructural y organizativo de cooperación interadministrativa</li> <li>-R19. Realizar la promoción y participación en una cultura e infraestructuras</li> </ul>



Eje

Administración General del Estado

Plan Racionaliz@

**RETO R4. Racionalización de infraestructuras y servicios tecnológicos de la Administración General del Estado.**



**MEDIDA – R4.M6: Aprobar una norma de reutilización consensuada de soluciones y servicios.**

**Eje Administración**

**Plan Racionaliz@**

- R1. Recorrer las cadenas de la AGE
- R2. Reducir los procedimientos administrativos
- R3. Establecer un sistema homogéneo de centros de gestión, infraestructura y oferta de los servicios públicos
- R4. Recreación de infraestructuras y servicios tecnológicos de la AGE
- R5. Avanzar en la racionalización de una Administración integrada
- R6. Desarrollar servicios electrónicos centrados en las necesidades del ciudadano
- R7. Promoción del mercado interior mediante el uso de TIC
- R8. Contribuir a la eficiencia energética
- R9. Implantar Políticas globales de compra
- R10. Avanzar en la Administración Electrónica integrada

**Eje ciudadano**

**Plan Seguridad**

- R11. Se utiliza procedimientos administrativos y reducir las cargas administrativas, en especial las que afectan a los usuarios
- R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a los ciudadanos
- R13. Mejorar la calidad y atención de los usuarios
- R14. Completar la transposición de todas las directivas de la Administración
- R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas
- R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder por la electrónica a través de medios electrónicos

**Eje Compras**

**Plan Compra**

- R17. Promover e impulsar los acuerdos marco para fomentar la realización de compras a menor coste
- R18. Definir un nuevo marco contractual y modelo de contratación administrativa
- R19. Realizar la presencia y participación en una subasta e infraestructuras

OBJETIVOS

- Proponer y aprobar un Real Decreto que establezca las pautas y condiciones para el uso obligatorio de determinadas infraestructuras y servicios comunes, ya en servicio en la Administración General del Estado.

ACTIVIDADES PREVISTAS

BENEFICIOS ESPERADOS

- Consensuar la norma en el seno de la Comisión Permanente del Consejo Superior de Administración Electrónica.
- Establecer un plan progresivo de aplicación.

- Reducción de costes operativos.
- Homogeneización, estandarización y simplificación del funcionamiento de la Administración General del Estado.
- Eliminación de sistemas redundantes.

RESULTADOS

INDICADORES

- Nº de sistemas redundantes eliminados.
- Cuantificación de los ahorros generados.

PLAZO

- 2012-2013



## Eje

# Administración General del Estado

## Plan Racionaliz@

### RETO R5. Avanzar en la consecución de una Administración sin papeles.



### MEDIDA – R5.M1: Intensificar la automatización de procesos y la firma electrónica como instrumentos de eliminación del soporte papel en las tramitaciones y los procesos internos.

#### Eje Administración

**Plan Racionaliz@**

- R1. Recorrer las cadenas de AICE
- R2. Reducir los procedimientos administrativos
- R3. Establecer un sistema homogéneo de centros de salud, oficinas y oficinas de los servicios públicos
- R4. Reestructuración de infraestructuras y servicios tecnológicos de AICE
- R5. Avanzar en la consecución de una Administración digital
- R6. Desarrollar servicios electrónicos centrados en las necesidades del ciudadano
- R7. Promoción del mercado interno mediante el uso de TIC
- R8. Contribuir a la eficiencia energética
- R9. Implantar Políticas globales de compra
- R10. Avanzar en la Administración Electrónica Interactiva

#### Eje ciudadano

**Plan Seguridad**

- R11. Si utilizar procedimientos administrativos y reducir las cargas administrativas, en especial las que afectan a los usuarios
- R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a los ciudadanos
- R13. Mejorar la calidad y eficacia de los normativos
- R14. Comentar la transparencia de todos los actuaciones de la Administración
- R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas
- R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder con la documentación a través de medios electrónicos

#### OBJETIVOS

- Eliminar el papel en las tramitaciones y procedimientos internos** en la Administración General del Estado mediante la implantación de tecnologías de firma electrónica y la automatización de los procedimientos y servicios electrónicos.

#### ACTIVIDADES PREVISTAS

- Definir un Plan específico** en el ámbito de la Comisión Permanente del Consejo Superior de Administración Electrónica.
- Definir un Plan específico** en el ámbito del comité sectorial.
- Establecer un Catálogo de procedimientos internos** susceptibles de automatizar: control de Personal, informes internos, inventario, gestión económica, etc.
- Reutilizar los servicios e infraestructuras** ya existentes.
- Consolidar los diferentes sistemas departamentales** de portafirmas.
- Ofrecer a través de la Red SARA** las posibilidades a los organismos rezagados en cuestiones de administración electrónica las **aplicaciones como servicio** que puedan solucionar el problema.

#### BENEFICIOS ESPERADOS

- La administración dará ejemplo y liderará la transformación** de las organizaciones burocráticas, produciendo un efecto “demostración”.
- Agilización de la tramitación, disminución de errores y ahorro de costes.**

#### INDICADORES

- Nº de procesos automatizados.**
- Nº de documentos firmados electrónicamente** respecto al total de documentos firmados (gestión interna).
- Reducción de cargas administrativas.**

#### PLAZO

- Año 2015.**

#### RESULTADOS

- Reducción de la utilización del papel en un 80%** para el año 2015.



## Eje

# Administración General del Estado

## Plan Racionaliz@

### RETO R5. Avanzar en la consecución de una Administración sin papeles.

**Eje Administración**

**Plan Racionaliz@**

- R1. Recorrer las cadenas de la AGE
- R2. Reducir los procedimientos administrativos
- R3. Establecer un sistema homogéneo de control de calidad interno y externo de los servicios públicos
- R4. Recreación de infraestructuras y servicios tecnológicos de la AGE
- R5. Avanzar en la consecución de una Administración sin papeles
- R6. Desarrollar servicios electrónicos orientados en las necesidades del ciudadano
- R7. Promoción del mercado interior mediante el uso de TIC
- R8. Contribuir a la eficiencia energética
- R9. Implantar Políticas globales de compra
- R10. Avanzar en la Administración Electrónica Innovadora

**Eje ciudadano**

**Plan Seguridad**

- R11. Si utilizar procedimientos administrativos y reducir las cargas administrativas, en especial las que afectan a los usuarios
- R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a los ciudadanos
- R13. Mejorar la calidad y atención de los usuarios
- R14. Comentar la transparencia de todos los actuaciones de la Administración
- R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas
- R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder por la Administración a través de medios electrónicos

**Eje Comercio**

**Plan Comercio**

- R17. Promover e impulsar los acuerdos necesarios para fomentar la realización de negocios y servicios
- R18. Definir un nuevo marco estructural y de gestión de cooperación interadministrativa
- R19. Realizar la presencia y participación en una europea e internacional

## MEDIDA – R5.M2: Desarrollar el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

### OBJETIVOS

- Proporcionar normas e instrumentos que faciliten la interoperabilidad entre Administraciones Públicas.
- Apoyar la implantación del Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- Alinear el Esquema Nacional de Interoperabilidad con la evolución de la Estrategia Europea de Interoperabilidad.

### ACTIVIDADES PREVISTAS

- Completar la serie de Normas Técnicas de Interoperabilidad** prevista en la disposición adicional primera del Real Decreto 4/2010. En particular, la elaboración, aprobación y publicación de las normas técnicas de Interoperabilidad de reutilización de recursos de información (RD 1495/2011 y RD 4/2010) y de Declaración de conformidad con el Esquema Nacional de Interoperabilidad (RD 4/2010, art. 28) junto con su guía de aplicación.
- Mantener actualizado el Esquema Nacional de Interoperabilidad** en paralelo al progreso de los servicios de Administración Electrónica y de la evolución tecnológica.
- Alinear el Esquema Nacional de Interoperabilidad**, sus normas técnicas y sus instrumentos para la interoperabilidad con la evolución de la Estrategia Europea de Interoperabilidad y sus instrumentos y acciones relacionados.
- Cooperar en el desarrollo en integración de la Administración en los servicios públicos europeos transfronterizos** (Programa ISA y acciones comunitarias relacionadas).

### BENEFICIOS ESPERADOS

- Mejorar la cooperación entre las Administraciones Públicas** por el medio electrónico para proporcionar los servicios a los ciudadanos y garantizarles su derecho a relacionarse electrónicamente con ellas.

### RESULTADOS

- Desarrollo completo del Esquema Nacional de Interoperabilidad.**

### INDICADORES

- Disponibilidad del conjunto completo de Normas Técnicas de Interoperabilidad**, así como de los Instrumentos para la Interoperabilidad, previstos en el Real Decreto 4/2010, de aplicación por las AA.PP. en general y, en particular, por las infraestructuras y servicios comunes proporcionados por la Administración General del Estado (RD 4/2010, arts. 12 y 13).
- Alineamiento con la Estrategia Europea de Interoperabilidad** y actuaciones relacionadas en el ámbito comunitario.
- Repercusión en el uso de las infraestructuras y servicios comunes.**

### PLAZO

- Año 2015.**



## Eje

# Administración General del Estado

## Plan Racionaliz@

### RETO R5. Avanzar en la consecución de una Administración sin papeles.

Eje Administración

Plan Racionaliz@

- R1. Recorrer las cadenas de la AGE
- R2. Reducir los procedimientos administrativos
- R3. Establecer un sistema homogéneo de centros de salud, oficinas y oficinas de los servicios públicos
- R4. Reestructuración de infraestructuras y servicios tecnológicos de la AGE
- R5. Avanzar en la consecución de una Administración sin papeles
- R6. Desarrollar servicios electrónicos orientados en las necesidades del ciudadano
- R7. Promoción del mundo interior mediante el uso de las TIC
- R8. Contribuir a la eficiencia energética
- R9. Implantar Políticas globales de compra
- R10. Avanzar en la Administración Electrónica Innovadora

Eje Ciudadano

Plan Seguridad

- R11. Se utilizará procedimientos administrativos y reducir las cargas administrativas, en especial las que afectan a los seguros.
- R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan al ciudadano
- R13. Mejorar la calidad y atención de los normados
- R14. Completar la transacción de todos los actuaciones de la Administración
- R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas
- R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder con la electrónica a través de medios electrónicos

Eje Comercio

Plan Comercio

- R17. Promover e impulsar los acuerdos necesarios para fomentar la realización de negocios y servicios
- R18. Definir un nuevo marco estructural y modelo de cooperación interadministrativa
- R19. Realizar la presencia y participación en una europea e internacional

## MEDIDA – R5.M3: Desarrollar el Esquema Nacional de Seguridad.

### OBJETIVOS

- Proporcionar normas e instrumentos que faciliten la seguridad en el ámbito de la administración electrónica.
- Apoyar la implantación del Esquema Nacional de Seguridad.
- Alinear el Esquema Nacional de Seguridad con la evolución de las actuaciones en materia de seguridad en el ámbito internacional.

### ACTIVIDADES PREVISTAS

- Completar la serie de guías de seguridad previstas en el artículo 29 del Real Decreto 3/2010 (Colección de guías CCN-STIC).
- Actualizar el Esquema Nacional de Seguridad a la luz de la experiencia de aplicación del mismo, de la evolución de los riesgos, de los sistemas de protección y de los estándares internacionales sobre seguridad de las tecnologías de la información.
- Articular procedimientos para conocer regularmente el estado de seguridad en las Administraciones Públicas (RD 3/2010, art. 35).
- Alinear el Esquema Nacional de Seguridad con las actuaciones en materia de seguridad en el ámbito internacional (OCDE – Grupo de seguridad de la información y privacidad, Arreglo de reconocimiento mutuo de los certificados de los Criterios Comunes, etc.)
- Constituir el Comité de Seguridad de la Información de las Administraciones Públicas, dependiente del Comité Sectorial de Administración Electrónica. (RD 3/2010, d.a. 3ª)
- Apoyar la implantación de la Estrategia Española de Ciberseguridad.

### BENEFICIOS ESPERADOS

- Mejorar la seguridad de los servicios de Administración electrónica ofrecidos a los ciudadanos y garantizarles su derecho a relacionarse electrónicamente con las Administraciones públicas.

### INDICADORES

- Disponibilidad del conjunto completo de guías de seguridad previstas en el artículo 29 del Real Decreto 3/2010, junto con otros instrumentos para la aplicación del Esquema Nacional de Seguridad.
- Conocimiento del estado de las principales variables de seguridad en los sistemas de información de las Administraciones Públicas que sustentan los servicios de administración electrónica.

### RESULTADOS

- Desarrollo completo del Esquema Nacional de Seguridad.

### PLAZO

- Año 2015.



## Eje Administración General del Estado

### Plan Racionaliz@

#### RETO R5. Avanzar en la consecución de una Administración sin papeles.

**Eje Administración**  
**Plan Racionaliz@**

- R1. Recorrer las sedes de la AGE
- R2. Reducir los procedimientos administrativos
- R3. Establecer un sistema homogéneo de centros de salud, oficinas y oficinas de los servicios públicos
- R4. Reestructuración de infraestructuras y servicios tecnológicos de la AGE
- R5. Avanzar en la consecución de una Administración sin papeles
- R6. Diseñar servicios electrónicos centrados en las necesidades del ciudadano
- R7. Promoción del mercado interior mediante el uso de TIC
- R8. Contribuir a la eficiencia energética
- R9. Implantar Políticas globales de compras
- R10. Avanzar en la Administración Electrónica Innovadora

**Eje ciudadano**  
**Plan Seguridad**

- R11. Si utilizar procedimientos administrativos y reducir las cargas administrativas, en especial las que afectan a los usuarios
- R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan al ciudadano
- R13. Mejorar la calidad y atención de los usuarios
- R14. Comentar la transparencia de todas las actuaciones de la Administración
- R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas
- R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder con la Administración a través de medios electrónicos

### MEDIDA – R5.M4: Formar al empleado público en el uso de las nuevas tecnologías para dar soporte a los procesos.

OBJETIVOS

- Formar y capacitar al empleado público en el uso de la administración electrónica de forma que ésta se integre en su trabajo habitual evitando así la brecha digital existente y convirtiéndole en verdadero prescriptor de esta tecnología ante el ciudadano.

ACTIVIDADES PREVISTAS

BENEFICIOS ESPERADOS

- Diseñar y poner en marcha **Planes globales anuales de formación en Administración Electrónica** en toda la Administración General del Estado.

- Mejora en la calidad del servicio prestado y de la atención al ciudadano.**
- Incremento de los conocimientos y habilidades de los empleados públicos.**

INDICADORES

#### RESULTADOS

- Planes anuales de formación en Administración Electrónica para el empleado público.**

- Nº de  **cursos impartidos** (a distancia y presenciales).
- Nº de **alumnos** que han recibido clases.

PLAZO

#### RESULTADOS

- Planes anuales de formación en Administración Electrónica para el empleado público.**

#### PLAZO

- Actividad de carácter continuado.



## Eje Administración General del Estado

### Plan Racionaliz@

### RETO R5. Avanzar en la consecución de una Administración sin papeles.

**Eje Administración**  
**Plan Racionaliz@**

- R1. Recorrer las sedes de la AGE
- R2. Reducir los procedimientos administrativos
- R3. Establecer un sistema homogéneo de centros de salud, oficinas y oficinas de los servicios públicos
- R4. Reestructuración de infraestructuras y servicios tecnológicos de la AGE
- R5. Avanzar en la consecución de una Administración sin papeles
- R6. Desarrollar servicios electrónicos centrados en las necesidades del ciudadano
- R7. Promoción del mercado interior mediante el uso de las TIC
- R8. Contribuir a la eficiencia energética
- R9. Implantar Políticas globales de compra
- R10. Avanzar en la Administración Electrónica Interactiva

**Eje ciudadano**  
**Plan Seguridad**

- R11. Se utilizará procedimientos administrativos y reducir los cargos administrativos, en especial los que afectan al ciudadano
- R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan al ciudadano
- R13. Mejorar la calidad y atención de los clientes
- R14. Fomentar la transparencia de todos los actuaciones de la Administración
- R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas
- R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder por la electrónica a través de medios electrónicos

**Eje Comercio**  
**Plan Comercio**

- R17. Promover e impulsar los acuerdos necesarios para fomentar la realización de transacciones seguras
- R18. Definir un nuevo marco estructural y técnico de cooperación interadministrativa
- R19. Realizar la presencia y participación en una europea e internacional

### MEDIDA – R5.M5: Implantar servicios habilitadores de la Administración electrónica.

#### OBJETIVOS

- Lograr la **garantía jurídica de los actos administrativos tramitados por medios electrónicos** mediante el fomento del uso de componentes necesarios para hacer uso de la Administración Electrónica, similares en todas las unidades administrativas.

#### ACTIVIDADES PREVISTAS

#### BENEFICIOS ESPERADOS

- Desarrollar la solución de archivo electrónico.
- Consolidar los sistemas de notificaciones electrónicas seguras y de comunicaciones electrónicas seguras.
- Ampliar las capacidades de la plataforma de intermediación de la Administración General del Estado para el intercambio de todos los certificados administrativos.

- Favorecer el desarrollo seguro y con todas las garantías jurídicas de la Administración electrónica.

#### RESULTADOS

#### INDICADORES

- Implantación de servicios electrónicos habilitadores finales para favorecer el despliegue con todas las garantías jurídicas de la Administración Electrónica.

- Nº de comunicaciones electrónicas intermediadas.
- Nº de documentos incluidos en archivos electrónicos acordes al Esquema Nacional de Interoperabilidad.

#### PLAZO

- Año 2015.

Plan MEJORA 2012-2015

23

DOCUMENTO PROVISIONAL



Eje

Administración General del Estado

Plan Racionaliz@

**RETO R5. Avanzar en la consecución de una Administración sin papeles.**



**MEDIDA – R5.M6: Crear un intercambio de asientos registrales de forma electrónica con el fin de aplicar el principio de registro “una sola vez”.**

**Eje Administración**

**Plan Racionaliz@**

- R1. Recorrer las cadenas de AICE
- R2. Reducir los procedimientos administrativos
- R3. Establecer un sistema homogéneo de centros de salud, oficinas y oficinas de los servicios públicos
- R4. Recreación de infraestructuras y servicios tecnológicos de AICE
- R5. Avanzar en la consecución de una Administración sin papeles
- R6. Desarrollar servicios electrónicos centrados en las necesidades del ciudadano
- R7. Promoción del mercado interior mediante el uso de TIC
- R8. Contribuir a la eficiencia energética
- R9. Implantar Políticas globales de compra
- R10. Avanzar en la Administración Electrónica Innovadora

**Eje Ciudadano**

**Plan Seguridad**

- R11. Si utilizar procedimientos administrativos y reducir los cargos administrativos, en especial los que afectan a los recursos
- R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan al ciudadano
- R13. Mejorar la calidad y atención de los recursos
- R14. Fomentar la transparencia de todos los actuaciones de la Administración
- R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas
- R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder por la Administración a través de medios electrónicos

**Eje Comercio**

**Plan Comercio**

- R17. Promover e impulsar los acuerdos necesarios para fomentar la realización de transacciones y servicios
- R18. Definir un nuevo marco estructural y técnico de cooperación interadministrativa
- R19. Realizar la presencia y participación en una europea e internacional

OBJETIVOS

- **Reducir el intercambio de papel** resultante del trámite de registro y sustituirlo por transmisiones electrónicas.

ACTIVIDADES PREVISTAS

BENEFICIOS ESPERADOS

- **Mejorar técnica y funcionalmente el Sistema de Interconexión de Registros.**
- **Fomentar el uso del SIR y las soluciones de registro integradas**, como ORVE (Oficina de Registro Virtual de Entidades Locales) y AWR (Aplicación Web de Registros).

- **Los ciudadanos podrán acudir a cualquier oficina de la administración y presentar la documentación correspondiente dirigida a cualquier organismo.**

RESULTADOS

INDICADORES

- **Sistema de interconexión de registros implantado en todas las Administraciones.**

- **Nº de organismos integrados en el SIR.**
- **Nº de asientos registrales intercambiados.**

PLAZO

- **Año 2015.**

24

Plan MEJORA 2012-2015

DOCUMENTO PROVISIONAL



## Eje Administración General del Estado

### Plan Racionaliz@

#### Reto R6. Diseñar servicios electrónicos centrados en las necesidades del ciudadano

**Eje Administración**  
**Plan Racionaliz@**

- R1. Recorrer las cadenas de la AGE
- R2. Reducir los procedimientos administrativos
- R3. Establecer un sistema homogéneo de centros de salud, atención y atención de los servicios públicos
- R4. Reestructuración de infraestructuras y servicios tecnológicos de la AGE
- R5. Avanzar en la racionalización de una Administración integrada
- R6. Diseñar servicios electrónicos centrados en las necesidades del ciudadano
- R7. Promoción del mercado interior mediante el uso de TIC
- R8. Contribuir a la eficiencia energética
- R9. Implantar Políticas globales de compra
- R10. Avanzar en la Administración Electrónica integrada

**Eje ciudadano**  
**Plan Seguridad**

- R11. Si utilizar procedimientos administrativos y reducir las cargas administrativas, en especial las que afectan a los usuarios
- R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan al ciudadano
- R13. Mejorar la calidad y atención de los usuarios
- R14. Comentar la tramitación de todos los procedimientos de la Administración
- R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas
- R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder por la Administración a través de medios electrónicos

**Eje Comercio**  
**Plan Comercio**

- R17. Promover e impulsar los acuerdos necesarios para fomentar la realización de negocios y servicios
- R18. Definir un nuevo marco estructural y técnico de cooperación interadministrativa
- R19. Realizar la promoción y participación en una cultura e infraestructura

#### MEDIDA – R6.M1: Desarrollar servicios en línea para los ciudadanos más personalizados, flexibles y trazables, apoyados en criterios de accesibilidad y usabilidad.

**OBJETIVOS**

- Asegurar que los servicios en línea incluyen el seguimiento del proceso de transacciones (trazabilidad).
- Potenciar las comunicaciones interadministrativas, a fin de reducir interacciones y eliminar cargas a los ciudadanos y resolver varios trámites en una sola interacción.

**ACTIVIDADES PREVISTAS**

- Crear e implementar del Esquema Nacional de Usabilidad, incluyendo conformidad con WCAG 2.0.
- Implantar en todos los servicios la consulta del estado de tramitación.
- Ampliar el número de certificados intermediados por la plataforma de intermediación.
- Desarrollar un proyecto piloto para la tramitación completa del procedimiento de creación de empresas.

**BENEFICIOS ESPERADOS**

- Creación de servicios electrónicos basados en las necesidades de los ciudadanos, accesibles, usables, y que simplifiquen su relación con la Administración, al mostrar una imagen de Administración única.

**INDICADORES**

**PLAZO**

- Año 2015.

**RESULTADOS**

- Servicios públicos electrónicos de la Administración General del Estado usables, flexibles y trazables.



## Eje Administración General del Estado

### Plan Racionaliz@

### Reto R6. Diseñar servicios electrónicos centrados en las necesidades del ciudadano



### MEDIDA – R6.M2: Abrir nuevos canales de uso por ciudadanos para facilitar la información, como aplicaciones móviles, redes sociales, etc.

<b>Eje Administración</b> <b>Plan Racionaliz@</b>	<b>Eje ciudadano</b> <b>Plan Seguridad</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-R1. Recorrer las cadenas de a ACE</li> <li>-R2. Reducir los procedimientos administrativos</li> <li>-R3. Establecer un sistema homogéneo de centros de salud, oficinas y oficinas de los servicios públicos</li> <li>-R4. Reestructuración de infraestructuras y servicios tecnológicos de a ACE</li> <li>-R5. Analizar en la consecución de una Administración digital</li> <li>-R6. Diseñar servicios electrónicos centrados en las necesidades del ciudadano</li> <li>-R7. Promoción del manual interior mediante el uso de TIC</li> <li>-R8. Continuar a la eficienta energética</li> <li>-R9. Implantar Políticas globales de compra</li> <li>-R10. Avanzar en la Administración Electrónica Innovadora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-R11. Si utilizar procedimientos administrativos y reducir los cargos administrativos, en especial los que afectan a los usuarios</li> <li>-R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a los ciudadanos</li> <li>-R13. Mejorar la calidad y atención de los usuarios</li> <li>-R14. Comentar la transparencia de todas las actuaciones de la Administración</li> <li>-R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas</li> <li>-R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder por la Administración a través de medios electrónicos</li> </ul>
<b>Eje Comercio</b> <b>Plan Comercio</b>	<b>Eje Comercio</b> <b>Plan Comercio</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-R17. Promover e impulsar los acuerdos necesarios para fomentar la realización de negocios y servicios</li> <li>-R18. Definir un nuevo marco estructural y organizativo de cooperación interadministrativa</li> <li>-R19. Realizar la presencia y participación en las redes sociales y plataformas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-R17. Promover e impulsar los acuerdos necesarios para fomentar la realización de negocios y servicios</li> <li>-R18. Definir un nuevo marco estructural y organizativo de cooperación interadministrativa</li> <li>-R19. Realizar la presencia y participación en las redes sociales y plataformas</li> </ul>

#### OBJETIVOS

- **Abrir nuevas vías de comunicación para los ciudadanos**, bien fomentando canales consolidados de gran uso o estableciendo nuevos, en base a los desarrollos tecnológicos, como **por ejemplo aplicaciones móviles, redes sociales, TDT, etc.** que les permitan acceder a los servicios públicos de administración electrónica.

#### ACTIVIDADES PREVISTAS

#### BENEFICIOS ESPERADOS

- **Analizar nuevos canales de comunicación, implantación canales de comunicación que resulten rentables y seguros, formación al empleado público en las nuevas tecnologías, divulgación de los nuevos caminos para acceder a la Administración.**

- **Mejora de la relación con el ciudadano, y de la percepción de la transparencia de los servicios públicos** (la mayor parte de redes sociales tienen perfiles públicos que permiten un alto grado de reaprovechamiento de la información, fomentando la colaboración y la transparencia).

#### INDICADORES

#### RESULTADOS

- **Nº de nuevos canales o aplicaciones implantados.**
- **Nº de mensajes intercambiados.**

#### PLAZO

- **Actuación continuada.**

26

Plan MEJORA 2012-2015

DOCUMENTO PROVISIONAL



## Eje Administración General del Estado

### Plan Racionaliz@

**Reto R6. Diseñar servicios electrónicos centrados en las necesidades del ciudadano**

**Eje Administración**  
**Plan Racionaliz@**

- R1. Recorrer las sedes de la AGE
- R2. Reducir los procedimientos administrativos
- R3. Establecer un sistema homogéneo de centros de salud, oficinas y oficinas de los servicios públicos
- R4. Reestructuración de infraestructuras y servicios tecnológicos de la AGE
- R5. Avanzar en la racionalización de una Administración integrada
- R6. Desarrollar servicios electrónicos centrados en las necesidades del ciudadano
- R7. Promoción del mercado interior mediante el uso de TIC
- R8. Contribuir a la eficiencia energética
- R9. Implantar Políticas globales de compra
- R10. Avanzar en la Administración Electrónica Innovadora

**Eje ciudadano**  
**Plan Seguridad**

- R11. Si utilizar procedimientos administrativos y reducir los cargos administrativos, en especial los que afectan al ciudadano
- R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan al ciudadano
- R13. Mejorar la calidad y atención de los clientes
- R14. Comentar la transparencia de todas las actuaciones de la Administración
- R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas
- R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder con la Administración a través de medios electrónicos

**MEDIDA – R6.M3: Habilitar un punto central de contacto para todas las iniciativas de participación existentes en la AGE, como un Nodo central de Participación electrónica y un Buzón Común de Quejas y Sugerencias**

**OBJETIVOS**

- **Implementar servicios avanzados de participación ciudadana, y proporcionar un mecanismo sencillo de participación del ciudadano en la actuación administrativa, en el Punto General de Acceso.**

**ACTIVIDADES PREVISTAS**

**BENEFICIOS ESPERADOS**

- **Desarrollar un buzón de quejas y sugerencias electrónicas.**
- **Desarrollar la versión 2.0 de la aplicación Participa (para fomentar la participación ciudadana) de forma que sea más interactiva y se integre con redes sociales.**

**INDICADORES**

- **Número de quejas, sugerencias o participaciones recibidas y tramitadas.**

**RESULTADOS**

**PLAZO**

- **Herramientas electrónicas de participación ciudadana en el Punto General de Acceso.**

- **1º Semestre año 2013.**



Eje

Administración General del Estado

Plan Racionaliz@

Reto R6. Diseñar servicios electrónicos centrados en las necesidades del ciudadano

MEDIDA – R6.M4: Poner a disposición de los ciudadanos servicios que le permitan ejercer el derecho de acceso a sus datos personales y conocer el uso que de ellos hace la Administración.

OBJETIVOS

- Posibilitar al ciudadano la verificación y validación de sus datos que maneja la Administración.
- Hacer efectivo el derecho de acceso y modificación de datos de carácter personal.
- Proporcionar al ciudadano información sobre los Organismos que intercambian sus datos, qué datos intercambian y con qué finalidad.
- Mejorar el control sobre los agentes públicos o privados que acceden a los datos personales de los ciudadanos.

ACTIVIDADES PREVISTAS

BENEFICIOS ESPERADOS

- Reforzar la plataforma de intermediación de datos administrativos.
- Modificar y actualizar la normativa de intercambio de datos en la Administración General del Estado y entre Administraciones Públicas (Ley 11/2007).
- Potenciar las transmisiones de datos personales, con autorización del usuario, como elemento de mejora de la gestión administrativa.
- Posibilitar la consulta de datos personales en base a un identificador común y armonizado.

INDICADORES

- Número de consultas sobre verificación o validación de datos personales.
- Número de consultas sobre el derecho de acceso a datos de carácter personal.

PLAZO

- Año 2015.

RESULTADOS

- Servicios públicos electrónicos en los que el ciudadano pueda acceder a sus datos personales y conocer el uso que hace la Administración de ellos.

Eje Administración  
**Plan Racionaliz@**

Eje ciudadano  
**Plan Seguridad**

Eje Administración  
**Plan Racionaliz@**

Eje ciudadano  
**Plan Seguridad**

Eje Administración  
**Plan Compartir**

Eje ciudadano  
**Plan Compartir**



## Eje

# Administración General del Estado

### Plan Racionaliz@

#### Reto R7. Promoción del mercado interior mediante el uso de las TIC

**Eje Administración**

**Plan Racionaliz@**

- R1. Recibir los peticiones de la AGE
- R2. Reducir los procedimientos administrativos
- R3. Establecer un sistema homogéneo de centros de salud, atención y atención de los servicios públicos
- R4. Recreación de infraestructuras y servicios tecnológicos de la AGE
- R5. Avanzar en la digitalización de una Administración descentralizada
- R6. Desarrollar servicios electrónicos orientados en las necesidades del ciudadano
- R7. Promoción del mercado interior mediante el uso de las TIC
- R8. Contribuir a la eficiencia energética
- R9. Implantar Políticas globales de compra
- R10. Avanzar en la Administración Electrónica

**Eje Ciudadano**

**Plan Seguridad**

- R11. Si utilizar procedimientos administrativos y reducir los costes administrativos, en especial los que afectan a los usuarios
- R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan al ciudadano
- R13. Mejorar la calidad y atención de los usuarios
- R14. Comentar la transparencia de todas las actuaciones de la Administración
- R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas
- R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder con la documentación a través de medios electrónicos

**Eje Comercio**

**Plan Comercio**

- R17. Promover e impulsar los acuerdos necesarios para fomentar la realización de negocios y servicios
- R18. Definir un nuevo marco estructural y técnico de cooperación interadministrativa
- R19. Realizar la presencia y participación en una europea e internacional

## MEDIDA – R7.M1: Convertir el Punto Único de Contacto español, en una ventanilla de segunda generación.

#### OBJETIVOS

- Implementar los requisitos necesarios que se establezcan para los Puntos de Contacto Único acordados por los Estados Miembros, para su evolución hacia el punto eGovernment de referencia para la creación de negocios.
- Simplificación y puesta a disposición online de los trámites de empresa para su realización por medios electrónicos.
- Avanzar hacia modelos Gov 2.0 enfocados hacia los usuarios (emprendedores y empresarios). Dar respuesta a sus necesidades.

#### ACTIVIDADES PREVISTAS

- Ampliar el sistema de información del PSC a todas las actividades de servicios y a las industriales más relevantes. Ir más allá de lo exigido por la Directiva de Servicios en cuanto a las actividades empresariales para las que proporcionar los trámites y procedimientos online para la creación de negocios.
- Aprovechar las buenas prácticas implementadas actualmente para mejora y normalización de los PSCs de segunda generación.
- Avanzar en la interoperabilidad administrativa para poder realizar desde el PSC, de forma fácil y por medios electrónicos, los trámites necesarios para la creación y vida de las empresas, en los niveles administrativos y colegios profesionales, con especial atención para las formas de prestación de servicios transfronterizos que no requieren establecimiento físico.

#### BENEFICIOS ESPERADOS

- Incremento de la actividad económica al facilitar a emprendedores y empresarios nacionales y comunitarios la creación de negocios y prestación de servicios en España.

#### RESULTADOS

- Ventanilla única de Servicios española de segunda generación.

#### INDICADORES

- Actividades empresariales incluidas en el PSC para las que se facilitan los trámites a realizar para su puesta en marcha y ejercicio.
- Nº de Visitas al portal.
- Nº de Consultas por correo enviados desde el portal.
- Nº de Usuarios registrados en el portal.
- Nº de Trámites iniciados desde el portal.

#### PLAZO

- 2015.



## Eje Administración General del Estado

### Plan Racionaliz@

#### Reto R7. Promoción del mercado interior mediante el uso de las TIC

Eje Administración

Plan Racionaliz@

- R1. Recibir los certificados de la ADE
- R2. Reducir los procedimientos administrativos
- R3. Establecer un sistema homogéneo de centros de salud, atención y atención de los servicios públicos
- R4. Reconstrucción de infraestructuras y servicios tecnológicos de la ADE
- R5. Avanzar en la digitalización de una Administración descentralizada
- R6. Desarrollar servicios electrónicos orientados en las necesidades del ciudadano
- R7. Promoción del mercado interior mediante el uso de las TIC
- R8. Contribuir a la eficiencia energética
- R9. Implantar Políticas globales de compra
- R10. Avanzar en la Administración Electrónica Interactiva

Eje Ciudadano

Plan Seguridad

- R11. Si utilizar procedimientos administrativos y reducir las cargas administrativas, en especial las que afectan a los usuarios
- R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a los ciudadanos
- R13. Mejorar la calidad y atención de los usuarios
- R14. Comentar la transparencia de todos los actuaciones de la Administración
- R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas
- R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder con la documentación a través de medios electrónicos

Eje Comercio

Plan Comercio

- R17. Promover e impulsar los acuerdos necesarios para fomentar la realización de negocios y servicios
- R18. Definir un nuevo marco estructural y técnico de cooperación interadministrativa
- R19. Realizar la promoción y participación en fairs, exposiciones e intercambios

### MEDIDA – R7.M2: Colaborar en la implementación de servicios transfronterizos claves en Europa que faciliten la movilidad de los ciudadanos/empresas de nuestro país en cualquier punto de la Unión Europea.

#### OBJETIVOS

- Facilitar la movilidad de ciudadanos entre países de la UE.
- Incrementar la actividad económica.
- Potenciar el papel de España en los grupos europeos asociados a estas iniciativas.

#### ACTIVIDADES PREVISTAS

#### BENEFICIOS ESPERADOS

- Continuar el soporte a la evolución de los proyectos STORK e interoperabilidad europea.
- Participar activamente en los nuevos grupos que se están creando para potenciar los servicios transfronterizos.

- Reconocimiento mutuo de identidades electrónicas europeas.
- Garantizar la interoperabilidad y el intercambio electrónico de datos entre administraciones de Estados Miembros.
- Eventos vitales transfronterizos a través de medios electrónicos.

#### RESULTADOS

#### INDICADORES

- Servicios transfronterizos que ayuden a la movilidad de nuestros ciudadanos y empresas en la Unión Europea.

- Nº de validaciones de certificados electrónicos europeos.
- Porcentaje de desarrollo del ENI en España respecto al Esquema Europeo.

#### PLAZO

- 1º semestre 2015.



## Eje Administración General del Estado

### Plan Racionaliz@

#### Reto R7. Promoción del mercado interior mediante el uso de las TIC



### MEDIDA – R7.M3: Aumentar la implicación en las actividades de la Comisión Europea para la identificación de servicios transfronterizos.

Eje Administración	Eje Ciudadano
<p><b>Plan Racionaliz@</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R1. Recorrer las sedes de la AGE</li> <li>-R2. Reducir los procedimientos administrativos</li> <li>-R3. Establecer un sistema homogéneo de centros de salud, atención y atención de los servicios públicos</li> <li>-R4. Recreación de infraestructuras y servicios tecnológicos de la AGE</li> <li>-R5. Avanzar en la consecución de una Administración digital</li> <li>-R6. Desarrollar servicios electrónicos centrados en las necesidades del ciudadano</li> <li>-R7. Promoción del mercado interior mediante el uso de las TIC</li> <li>-R8. Contribuir a la eficiencia energética</li> <li>-R9. Implantar Políticas globales de compra</li> <li>-R10. Avanzar en la Administración Electrónica Interactiva</li> </ul>	<p><b>Plan Seguridad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R11. Se utilizar procedimientos administrativos y reducir las cargas administrativas, en especial las que afectan a los usuarios.</li> <li>-R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a los ciudadanos.</li> <li>-R13. Mejorar la calidad y atención de los usuarios.</li> <li>-R14. Comentar la transparencia de todas las actuaciones de la Administración.</li> <li>-R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas.</li> <li>-R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder con la Administración a través de medios electrónicos.</li> </ul>
<p><b>Plan Comercio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R17. Promover e impulsar los acuerdos necesarios para fomentar la realización de negocios y servicios.</li> <li>-R18. Definir un nuevo marco estructural y de apoyo de cooperación transfronteriza</li> <li>-R19. Realizar la presencia y participación en una europea e internacional</li> </ul>	

#### OBJETIVOS

- Potenciar las actividades de la Comisión Europea en la identificación de servicios transfronterizos, avanzando hacia la creación de un mercado común.

#### ACTIVIDADES PREVISTAS

- Impulsar y liberar la plataforma @firma para que sea empleada como plataforma preferente de identificación electrónica de la UE.
- Colaborar intensamente con la Comisión en la identificación de nuevos servicios transfronterizos y su implementación haciendo uso de la experiencia de nuestro país en la implantación de la Administración Electrónica y los proyectos que permiten interconectar la Administración General del Estado con las Comunidades Autónomas y Entidades Locales.
- Colaborar con la Unión Europea y apoyar desde la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica a las empresas españolas en los proyectos internacionales de administración electrónica.

#### BENEFICIOS ESPERADOS

- Aumentar la competitividad de España atrayendo inversión extranjera y facilitando la movilidad de sus ciudadanos.

#### RESULTADOS

- Ayuda a la creación de servicios electrónicos transfronterizos para la creación del mercado común.

#### INDICADORES

- Nº de nuevos servicios transfronterizos operativos.

#### PLAZO

- 1º Semestre de 2015.



## Eje Administración General del Estado

### Plan Racionaliz@

### Reto R8. Contribuir a la eficiencia energética



## MEDIDA – R8.M1: Utilizar las TIC para reducir la huella medioambiental

**OBJETIVOS**

- Conseguir un uso más inteligente de la energía haciendo uso de las TIC.

**ACTIVIDADES PREVISTAS**

**BENEFICIOS ESPERADOS**

- Elaborar una guía con indicadores y procedimientos de evaluación del nivel de ahorro energético que supone cada servicio electrónico, en base al estudio a realizar por la Comisión Europea sobre las posibilidades que ofrece la Administración Electrónica para reducir la huella de carbono de las administraciones.
- Regular el teletrabajo en la Administración General del Estado.
- Virtualizar los servidores, plataformas de proceso y medidas de ahorro energético en CPDs.

- Obtención de un inventario de los servicios públicos electrónicos, con indicación de su impacto en el sistema medioambiental.

**RESULTADOS**

**INDICADORES**

- Guía de indicadores de evaluación del nivel de ahorro energético.

- Cuantificación del beneficio aportado por la Administración Electrónica al ecosistema.

**PLAZO**

- Desde 2012 de manera continua.

<b>Eje Administración</b> <b>Plan Racionaliz@</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>R1. Recorrer las sedes de la AGE</li> <li>R2. Reducir los procedimientos administrativos</li> <li>R3. Establecer un sistema homogéneo de centros de salud, oficinas y oficinas de los servicios públicos</li> <li>R4. Reestructuración de infraestructuras y servicios tecnológicos de la AGE</li> <li>R5. Avanzar en la racionalización de una Administración digital</li> <li>R6. Desarrollar servicios electrónicos centrados en las necesidades del ciudadano</li> <li>R7. Promoción del manual interno mediante el uso de las TIC</li> <li>R8. Contribuir a la eficiencia energética</li> <li>R9. Implantar Políticas globales de compra</li> <li>R10. Avanzar en la Administración Electrónica Innovadora</li> </ul>	<b>Eje ciudadano</b> <b>Plan Seguridad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>R11. Si utilizar procedimientos administrativos y reducir las cargas administrativas, en especial las que afectan a los usuarios</li> <li>R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a los ciudadanos</li> <li>R13. Mejorar la calidad y atención de los usuarios</li> <li>R14. Comentar la transparencia de todos los actuaciones de la Administración</li> <li>R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas</li> <li>R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder con la Administración a través de medios electrónicos</li> </ul>
<b>Eje Comercio</b> <b>Plan Comercio</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>R17. Promover e impulsar los acuerdos necesarios para fomentar la realización de acciones y servicios</li> <li>R18. Definir un nuevo marco estructural y técnico de cooperación interadministrativa</li> <li>R19. Realizar la presencia y participación en una europea e internacional</li> </ul>	



## Eje Administración General del Estado

### Plan Racionaliz@

#### Reto R8. Contribuir a la eficiencia energética

**Eje Administración**  
**Plan Racionaliz@**

- R1. Recorrer las cadenas de AICE
- R2. Reducir los procedimientos administrativos
- R3. Establecer un sistema homogéneo de centros de salud, oficinas y oficinas de los servicios públicos
- R4. Reestructuración de infraestructuras y servicios tecnológicos de AICE
- R5. Avanzar en la racionalización de una Administración integrada
- R6. Desarrollar servicios electrónicos orientados en las necesidades del ciudadano
- R7. Promoción del mercado interno mediante el uso de TIC
- R8. Contribuir a la eficiencia energética
- R9. Implantar políticas globales de compra
- R10. Avanzar en la Administración Electrónica Innovadora

**Eje ciudadano**  
**Plan Seguridad**

- R11. Si utilizar procedimientos administrativos y reducir las cargas administrativas, en especial las que afectan a los usuarios
- R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a los ciudadanos
- R13. Mejorar la calidad y atención de los usuarios
- R14. Comentar la transparencia de todas las actuaciones de la Administración
- R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas
- R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder con la Administración a través de medios electrónicos

**Eje Comercio**  
**Plan Compra**

- R17. Promover e impulsar los acuerdos marco para favorecer la realización de compras y servicios
- R18. Definir un nuevo marco contractual y modelo de cooperación interadministrativa
- R19. Realizar la promoción y participación en las subastas e intercambios

### MEDIDA – R8.M2: Implantar la oficina virtual.

#### OBJETIVOS

- Evitar la creación “ex novo” por parte de un organismo de aplicaciones y servicios ya existentes en la Administración.

#### ACTIVIDADES PREVISTAS

#### BENEFICIOS ESPERADOS

- Suministrar a organismos de nueva creación, organismos pequeños y aquellos grandes que se quieran acoger, un conjunto de herramientas básicas que necesita cualquier organismo (registro, portafirmas electrónico, correo electrónico, web, tramitador electrónico, gestión de inventario, etc...).

- Impacto positivo medioambiental y reducción del papel.

#### RESULTADOS

#### INDICADORES

- Herramientas electrónicas básicas de funcionamiento para organismos.

- Número de organismos adheridos.
- Número de aplicaciones que se sirven como servicio.

#### PLAZO

- Previo soporte legislativo, arranque en 2012.



## Eje

# Administración General del Estado

### Plan Racionaliz@

#### Reto R9. Implantar Políticas globales de compras

### MEDIDA – R9.M1: Avanzar en acuerdos para propiciar las compras en la AGE, de forma que ésta siempre tenga la consideración de cliente único en la adquisición de bienes y servicios aprovechando por tanto las ventajas de una economía de escala.

#### OBJETIVOS

- **Negociar con los proveedores de la Administración General del Estado las mejores condiciones y precios, aprovechando para ello el volumen global de compras anuales efectuado.**
- **Todas las actuaciones y negociaciones serán realizadas en estrecha coordinación con los órganos y Centros Directivos competentes en esta materia.**

#### ACTIVIDADES PREVISTAS

#### BENEFICIOS ESPERADOS

- **Definir una política única y global para la Administración General del Estado en materia de buenas prácticas en las compras públicas, sobre todo en situaciones de no concurrencia o proveedor único.**
- **Alcanzar Convenios o Acuerdos con grandes proveedores que reconozcan la condición de “cliente único” de la Administración General del Estado y por tanto con derecho a fuertes escalados de descuentos por volumen de compras.**
- **Conseguir una mayor transparencia en las propuestas contractuales a la Administración.**

- **Establecimiento de un marco común de colaboración Administración General del Estado-gran proveedor.**
- **Reducir los costes globales de licencias, soporte y mantenimiento.**
- **Apertura de estos acuerdos a las Comunidades Autónomas y Entes locales.**

#### INDICADORES

- **Nº de Acuerdos firmados con grandes proveedores.**
- **Estimación de ahorros o ventajas obtenidos.**

#### RESULTADOS

- **Acuerdos entre la Comisión Permanente del Consejo Superior de Administración Electrónica y grandes proveedores TIC.**

#### PLAZO

- **Actividad continuada.**



## Eje

# Administración General del Estado

## Plan Racionaliz@

### Reto R9. Implantar Políticas globales de compras

Eje Administración	Eje Ciudadano
<p><b>Plan Racionaliz@</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R1. Recibir los contratos de la AGE</li> <li>-R2. Reducir los procedimientos administrativos</li> <li>-R3. Establecer un sistema homogéneo de control de calidad interno y externo de los servicios públicos</li> <li>-R4. Recreación de infraestructuras y servicios tecnológicos de la AGE</li> <li>-R5. Avanzar en la digitalización de una Administración integrada</li> <li>-R6. Desarrollar servicios electrónicos centrados en las necesidades del ciudadano</li> <li>-R7. Promoción del mercado interior mediante el uso de TIC</li> <li>-R8. Contribuir a la eficiencia energética</li> <li>-R9. Implantar Políticas globales de compras</li> <li>-R10. Avanzar en la Administración Electrónica</li> </ul>	<p><b>Plan Seguridad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R11. Si utilizar procedimientos administrativos y reducir los cargos administrativos, en especial los que afectan a los usuarios</li> <li>-R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a los ciudadanos</li> <li>-R13. Mejorar la calidad y atención de los clientes</li> <li>-R14. Comentar la transparencia de todas las actuaciones de la Administración</li> <li>-R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas</li> <li>-R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder con la documentación a través de medios electrónicos</li> </ul>
Eje Comercio	<p><b>Plan Comercio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R17. Promover e impulsar los acuerdos necesarios para facilitar la realización de negocios y servicios</li> <li>-R18. Definir un nuevo marco estructural y técnico de cooperación interadministrativa</li> <li>-R19. Realizar la presencia y participación en fairs, exposiciones e infraestructuras</li> </ul>

### MEDIDA – R9.M2: Intensificar el uso de los medios electrónicos en el proceso de adquisición pública y su aplicación en el ciclo completo de vida de las mismas (licitación, contratación, intervención, pago...)

#### OBJETIVOS

- Conseguir ahorros en las empresas respecto a los recursos que dedican a satisfacer las demandas de las Administraciones (“Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la empresa española 2010”, Red.es-Everis-Ametic, Enero 2011).
- Todas las actuaciones y negociaciones serán realizadas en estrecha coordinación con los órganos y Centros Directivos competentes en esta materia.

#### ACTIVIDADES PREVISTAS

#### BENEFICIOS ESPERADOS

- Intensificar el uso de medios electrónicos en el acto de recepción de adquisiciones por la Intervención General del Estado (designación asesores, actas de recepción).
- Desarrollar del Punto de Acceso General para la recepción de facturas electrónicas de la Administración General del Estado.
- Integrar la factura electrónica en los sistemas de negocio de organismos y Ministerios.

- Mayor competitividad en las empresas.

#### RESULTADOS

#### INDICADORES

- Punto General de Acceso. Integración de servicios de recepción de facturas electrónicas.

- Propuesta de regulación de la factura electrónica.
- Grado de evolución de las sistemas electrónicos mencionados.
- Organismos integrados en el sistema de factura electrónica.
- Número de facturas intercambiadas.

#### PLAZO

- 2013.



## Eje Administración General del Estado

### Plan Racionaliz@

#### Reto R10. Avanzar en la Administración Electrónica innovadora

### MEDIDA – R10.M1: Liderar en la Administración General del Estado el cambio tecnológico para alcanzar la Internet del futuro.

**OBJETIVOS**

- Conseguir que la Administración lidere el cambio tecnológico asociado a IPv6, siendo la Red SARA el ejemplo a seguir en funcionamiento sobre el nuevo protocolo ("Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la empresa española 2010", Red.es-Everis-Ametic, Enero 2011).

**ACTIVIDADES PREVISTAS**

**BENEFICIOS ESPERADOS**

- Adaptar la Red SARA al funcionamiento sobre IPv6.
- Ofrecer la Red SARA como frontal IPv6 a aquellos organismos que no hayan realizado la transición desde IPv4.
- Actualizar el plan de direccionamiento e interconexión de redes de la Administración y de las Normas Técnicas de Interoperabilidad.
- Apoyar y empujar a la adaptación de los organismos públicos a IPv6 mediante un plan de formación.
- Trasladar la experiencia de la adaptación del Punto de Acceso General a IPv6 a otros portales.
- Impulsar el requisito de IPv6 en la compra pública.

- Mayor competitividad en las empresas.

**RESULTADOS**

**INDICADORES**

- Servicios de IPv6 en Red SARA.
- Plan de direccionamiento e interconexión de redes de la Administración y de las Normas Técnicas de Interoperabilidad. Actualización.

- Número de organismos públicos adaptados a IPv6.
- Número de organismos que utilizan el protocolo IPv6 a través de la red SARA.
- Número de portales accesibles a través de IPv6.

**PLAZO**

- 2015.



## Eje Administración General del Estado

### Plan Racionaliz@

#### Reto R10. Avanzar en la Administración Electrónica innovadora



### MEDIDA – R10.M2: Establecer directrices para facilitar la demanda tecnológica innovadora.

**OBJETIVOS**

- Alinear las necesidades en tecnología de las Administraciones Públicas con la oferta que da en cada momento el mercado.

**ACTIVIDADES PREVISTAS**

**BENEFICIOS ESPERADOS**

- Realizar guías para facilitar que Ministerios y organismos asimilen la innovación tecnológica en la contratación, aprovechando los mecanismos previstos en el Texto Refundido de la ley de Contratos.

- Una **Administración Pública más competente y eficiente**, al aprovechar los avances tecnológicos existentes.

**RESULTADOS**

**INDICADORES**

- Guías de ayuda para favorecer la implantación de innovación tecnológica.

- Grado de adaptación de los procesos de contratación a la guía.

**PLAZO**

- 2015.



## A1.2 Plan Simplific@

Eje Ciudadano

Plan Simplific@

**RETO R11. Simplificar procedimientos administrativos y reducir las cargas administrativas, en especial las que afectan a las empresas.**



MEDIDA - R11.M1: Reducir los trámites a realizar con la Administración en la creación de empresas y en todo el ciclo de su actividad económica



OBJETIVOS

- Lograr que las empresas puedan realizar cualquier tramitación con la Administración de forma completamente electrónica.
- Ayudar a conseguir que cualquier empresa pueda ser creada en un máximo de 3 días naturales, con soporte electrónico.
- Soporte electrónico integral a la creación de empresas.

ACTIVIDADES PREVISTAS

BENEFICIOS ESPERADOS

- Colaborar en la elaboración del Anteproyecto de la Ley del Emprendedor.
- Elaborar y aprobar un Convenio Marco con la Federación Española de Municipios y Provincias para que los ayuntamientos adapten sus ordenanzas y permitan que el trámite de declaración responsable en la creación de empresas se pueda recibir a través del portal de Entidades Locales.
- Evolucionar el portal de Entidades Locales para que, a través de su buzón, se pueda recibir la declaración responsable, emitida, bien desde un correo electrónico, o bien a través del punto Único de Contacto – PSC (actual Ventanilla Única de la Directiva de Servicios).
- Convertir el PSC en el punto de entrada de todos los inicios de trámites de creación de empresas (actualmente más de 2.000).

- Incremento de la competitividad de las empresas españolas y aumento de la inversión extranjera al facilitar la tramitación por Internet.

RESULTADOS

INDICADORES

- Convenio Marco con la Federación Española de Municipios y Provincias.
- Portal de Entidades Locales. Nuevas funcionalidades.
- Nuevo PSC como punto de entrada de todos los inicios de trámites de creación de empresas.

- Tiempo máximo de creación de una empresa.
- Evolución del número de empresas creadas.
- Número de ayuntamientos adheridos al Convenio Marco.

PLAZO

- 2015.



## Eje Ciudadano

### Plan Simplific@

**RETO R11. Simplificar procedimientos administrativos y reducir las cargas administrativas, en especial las que afectan a las empresas.**

<p><b>Eje Administración</b></p> <p><i>Plan Actuación@</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R1. Revisar los contenidos de la ACE</li> <li>R2. Revisar los procedimientos administrativos</li> <li>R3. Establecer un sistema homogéneo de roles de gestión, atención y atención de los servicios públicos</li> <li>R4. Reestructuración de infraestructuras y servicios tecnológicos de la ACE</li> <li>R5. Avanzar en la introducción de una Administración sin papeles</li> <li>R6. Diseñar servicios electrónicos centrados en las necesidades de ciudadanos</li> <li>R7. Promoción del mercado interno: rebaja de IAE de TIC</li> <li>R8. Contribuir a la eficiencia energética</li> <li>R9. Impulsar Políticas globales de compra</li> <li>R10. Avanzar en la Administración Financiera Innovadora</li> </ul>	<p><b>Eje Ciudadano</b></p> <p><i>Plan Impulso@</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R11. Simplificar procesos administrativos y reducir las cargas administrativas, en especial las que afectan a las empresas</li> <li>R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a los ciudadanos</li> <li>R13. Impulsar la calidad y eficacia de los procesos</li> <li>R14. Fomentar la transparencia de todos los actuaciones de la Administración</li> <li>R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas</li> <li>R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder a la Administración a través de medios electrónicos</li> </ul>
<p><b>Eje Competencia</b></p> <p><i>Plan Compete@</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R17. Fomentar e impulsar los acuerdos necesarios para fomentar la realización de negocios y negocios</li> <li>R18. Establecer un nuevo marco estructural y organizativo de actuación y de procedimientos</li> <li>R19. Realizar la promoción y participación en forma conjunta e intersectorial</li> </ul>	



**MEDIDA – R11.M2: Impulsar la formalización de Convenios con las organizaciones empresariales más representativas.**

#### OBJETIVOS

- Identificar las obligaciones y cargas administrativas más gravosas para las empresas y empresarios y por tanto con prioridad para ser eliminadas.

#### ACTIVIDADES PREVISTAS

- Identificar los sectores más representativos para la creación de empleo.
- Elaborar un Convenio Marco con organizaciones empresariales y Cámaras de Comercio.
- Identificar las cargas administrativas involucradas, trasladar a los órganos competentes e impulsar un acuerdo del Consejo de Ministros si se modifica o crea normativa.

#### BENEFICIOS ESPERADOS

- Una administración más simple y más competitiva, que genere confianza y estimule la economía y por tanto el avance de la sociedad española.

#### INDICADORES

- Reducción del volumen de cargas administrativas identificadas hasta en un 20% en 2015 respecto de las existentes en 2012.

#### RESULTADOS

- Convenio Marco con organizaciones empresariales y Cámaras de Comercio.

#### PLAZO

- Todas las actuaciones de esta medida tienen una periodicidad anual, hasta 2015.



## Eje Ciudadano

### Plan Simplific@

**RETO R11. Simplificar procedimientos administrativos y reducir las cargas administrativas, en especial las que afectan a las empresas.**

<p><b>Eje Administración</b></p> <p><i>Plan Actuación@</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R1. Reordenar las estructuras de la ACE</li> <li>R2. Reordenar los procedimientos administrativos</li> <li>R3. Establecer un sistema homogéneo de roles de gestión, atención y atención de los servicios públicos</li> <li>R4. Reestructuración de infraestructuras y servicios tecnológicos de la ACE</li> <li>R5. Avanzar en la introducción de una Administración sin papeles</li> <li>R6. Diseñar servicios electrónicos centrados en las necesidades de ciudadanos</li> <li>R7. Promoción del recado interno mediante el uso de TIC</li> <li>R8. Contribuir a la eficiencia energética</li> <li>R9. Implantar Políticas globales de compra</li> <li>R10. Avanzar en la Administración Financiera Innovadora</li> </ul>	<p><b>Eje Ciudadano</b></p> <p><i>Plan Impulso@</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R11. Simplificar procesos administrativos y reducir las cargas administrativas, en especial las que afectan a las empresas</li> <li>R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a los ciudadanos</li> <li>R13. Impulsar la calidad y eficacia de los mismos</li> <li>R14. Fomentar la transparencia de todos los actuaciones de la Administración</li> <li>R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas</li> <li>R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder con la Administración a través de medios electrónicos</li> </ul>
<p><b>Eje Compagine</b></p> <p><i>Plan Compagine</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R17. Fomentar e impulsar los acuerdos necesarios para favorecer la realización de procesos y servicios</li> <li>R18. Establecer un nuevo marco estructural y organizativo de actuación y de procedimientos</li> <li>R19. Realizar la promoción y participación en forma conjunta e intersectorial</li> </ul>	



### MEDIDA – R11.M3: Extender el modelo de recurso económico-administrativo a otras esferas administrativas.

#### OBJETIVOS

- **Aumentar las garantías de los ciudadanos en los recursos administrativos** disociando, cuando proceda, el órgano competente para la tramitación de los recursos del órgano encargado de la gestión.

#### ACTIVIDADES PREVISTAS

- **Adaptar la Ley 30/1992 de 26 de noviembre**, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

#### BENEFICIOS ESPERADOS

- **Garantía de la imparcialidad en la instrucción y resolución de los recursos administrativos** y, por tanto, reforzar los derechos de los ciudadanos.
- **Reducción de los litigios** ante la jurisdicción de lo Contencioso-Administrativo.

#### INDICADORES

- **Número y objeto de los recursos administrativos.**
- **Número de propuestas de mejora de los puntos débiles detectados.**

#### RESULTADOS

- **Modernización de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre**, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común..

#### PLAZO

- 2º Semestre de 2013.



## Eje Ciudadano

### Plan Simplific@

**RETO R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afecten a la ciudadanía.**

Eje Administración

Plan Actuación

- R1. Reordenar los cuadros de la ACE
- R2. Reordenar los procedimientos administrativos
- R3. Establecer un sistema homogéneo de roles de perfil, calidad y número de los servicios públicos
- R4. Reestructuración de infraestructuras y servicios tecnológicos de la ACE
- R5. Apoyar en la transición de una Administración al papel
- R6. Diseñar servicios electrónicos centrados en las necesidades de ciudadanos
- R7. Promoción del mercado interno mediante el uso de TIC
- R8. Contribuir a la eficiencia energética
- R9. Impulsar Políticas globales de compra
- R10. Avanzar en la Administración Financiera Integrada

Eje Ciudadano

Plan Impulso

- R11. Simplificar procesos administrativos y reducir las cargas administrativas, en especial las que afectan a las empresas
- R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a la ciudadanía
- R13. Impulsar la calidad y eficacia de los mismos
- R14. Fomentar la transparencia de todos los actuaciones de la Administración
- R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas
- R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder con la Administración a través de medios electrónicos

Eje Compilación

Plan Compilación

- R17. Fomentar e impulsar los acuerdos necesarios para facilitar la realización de procesos y servicios
- R18. Establecer un nuevo marco estructural y organizativo de actuación y de procedimientos
- R19. Realizar la promoción y participación en forma conjunta e intersectorial

### MEDIDA - R12.M1: Revisar y simplificar los procedimientos de la Administración General del Estado eliminando las exigencias de documentación innecesaria.

#### OBJETIVOS

- Eliminar la solicitud al ciudadano de documentos o datos, para determinados procedimientos, que ya estén en poder de la Administración.

#### ACTIVIDADES PREVISTAS

- Analizar los procedimientos de la Administración General del Estado y documentos solicitados para cada uno de ellos.
- Apoyar la labor de las Inspecciones departamentales.
- Actualizar el Sistema de Información Administrativa (SIA).
- Fomentar el cambio cultural entre los empleados públicos.

#### BENEFICIOS ESPERADOS

- Agilización de los procedimientos.
- Mejoras en la tramitación mediante la reducción de trámites.
- Optimización de la gestión de los procedimientos al reducirse las cargas e incrementarse las transmisiones de datos.

#### INDICADORES

- Porcentaje de procedimientos de la Administración General del Estado para los que ya no se solicitan documentos o datos.

#### RESULTADOS

- No solicitud de cierta documentación en un mayor número de procedimientos.

#### PLAZO

- Actuación de carácter continuado.



## Eje Ciudadano

### Plan Simplific@

**RETO R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a la ciudadanía.**

En Administración	En Ciudadano
<p><b>Plan Actuando@</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R1. Reordenar las estructuras de la ACE</li> <li>-R2. Reordenar los procedimientos administrativos</li> <li>-R3. Establecer un sistema homogéneo de roles de gestión, atención y atención de los servicios públicos</li> <li>-R4. Reestructuración de infraestructuras y servicios tecnológicos de la ACE</li> <li>-R5. Avanzar en la sustitución de una Administración en papel</li> <li>-R6. Diseñar servicios electrónicos centrados en las necesidades de ciudadanos</li> <li>-R7. Promoción del recibo único: traslado al uso de TIC</li> <li>-R8. Contribuir a la eficiencia energética</li> <li>-R9. Implantar Políticas globales de compra</li> <li>-R10. Avanzar en la Administración Financiera Integrada</li> </ul>	<p><b>Plan Impulso@</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R11. Simplificar procesos administrativos y reducir los costes administrativos, en especial los que afectan a las empresas</li> <li>-R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a la ciudadanía</li> <li>-R13. Lograr la cohesión y eficacia de los normativos</li> <li>-R14. Fomentar la transparencia de todos los actuaciones de la Administración</li> <li>-R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas</li> <li>-R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder con la Administración a través de medios electrónicos</li> </ul>
	<p><b>Plan Complic@</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R17. Fomentar e impulsar los acuerdos necesarios para fomentar la realización de procesos y servicios</li> <li>-R18. Establecer un nuevo marco estructural y operativo de actuación interadministrativa</li> <li>-R19. Realizar la presencia y participación en forma conjunta e interactiva</li> </ul>



**MEDIDA - R12.M2: Potenciar la interoperabilidad de los sistemas para, previa autorización del ciudadano, compartir información y no tener que aportar datos que están en poder de la Administración.**

#### OBJETIVOS

- **Cumplimiento efectivo del artículo 6.2b de la Ley 11/2007**, de forma que las Administraciones no soliciten al ciudadano documentación que la misma Administración dispone.
- Para lograr este objetivo es necesario **impulsar el uso de la Plataforma de Intermediación de datos** de la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica, como referencia en el campo de interoperabilidad entre Administraciones Públicas.

#### ACTIVIDADES PREVISTAS

- **Mejorar y evolucionar las Librerías SCSPv3 y sus productos** asociados para facilitar y potenciar el uso de los servicios de verificación y consulta de datos de la Plataforma de intermediación.
- **Difundir los servicios, funcionalidades y herramientas** que dispone la DGMPIAE para lograr la interoperabilidad entre los distintos sistemas de las Administraciones Públicas.
- **Aprobar el Modelo de Interoperabilidad incluyendo Nodos de Interoperabilidad.**
- **Ampliar la información suministrada al intermediar los datos de residencia, y reformar el RD 523/2006** para no solicitar el consentimiento expreso del interesado cuando una norma lo ampara.
- **Ampliar los certificados intermediados**, especialmente los de la Agencia Española de Administración Tributaria y la Tesorería General de la Seguridad Social.
- **Introducir certificados bajo la responsabilidad de las Comunidades Autónomas** impulsando los correspondientes convenios.

#### RESULTADOS

- **Plataforma de intermediación de datos. Nuevas funcionalidades y certificados.**

#### BENEFICIOS ESPERADOS

- Un **gran ahorro económico** al conjunto de las Administraciones pues pueden obtener los beneficios propios de una economía de escala, al adherirse a una plataforma desarrollada y centralizada sin tener que hacer inversiones aisladas para cumplir con la Ley 11/2007 y su normativa de desarrollo.

#### INDICADORES

- **Nuevos certificados intermediados.**
- **Número de organismos que hacen uso de la plataforma para obtener los certificados.**

#### PLAZO

- 2015.



## Eje Ciudadano

### Plan Simplific@

#### RETO R13. Mejorar la calidad y eficacia de las normas.

<b>Eje Administración</b> <b>Plan Actuación</b> -R1. Reordenar las estructuras de la ACE -R2. Reordenar los procedimientos administrativos -R3. Establecer un sistema homogéneo de criterios de calidad, eficacia y ahorro de los servicios públicos -R4. Reestructuración de infraestructuras y servicios tecnológicos de la ACE -R5. Avanzar en la introducción de una Administración sin papeles -R6. Diseñar servicios electrónicos centrados en las necesidades de ciudadanos -R7. Promoción del mercado interior mediante el uso de TIC -R8. Contribuir a la eficiencia energética -R9. Implantar Políticas globales de compra -R10. Avanzar en la Administración Financiera Innovadora	<b>Eje Ciudadano</b> <b>Plan Impulso</b> -R11. Simplificar procesos administrativos y reducir los costes administrativos, en especial los que afectan a las empresas -R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a los ciudadanos -R13. Mejorar la calidad y eficacia de las normas -R14. Fomentar la transparencia de todos los actuaciones de la Administración -R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas -R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder con la Administración a través de medios electrónicos
<b>Eje Compagine</b> <b>Plan Compagine</b> -R17. Fomentar e impulsar los acuerdos necesarios para fomentar la realización de negocios y negocios -R18. Establecer un nuevo marco estructural y operativo de cooperación interadministrativa -R19. Realizar la promoción y participación en forma conjunta e interactiva	



#### MEDIDA - R13.M1: Reformar el sistema actual de evaluación de impacto de las normas.

#### OBJETIVOS

- Intensificar la simplificación de los procedimientos, reduciendo los costes netos globales de la regulación, y facilitando el emprendimiento y la actividad de las pequeñas y medianas empresas y de los autónomos.
- Reformar el sistema de evaluación del impacto normativo, haciéndolo más omnicompreensivo.

#### ACTIVIDADES PREVISTAS

- Colaborar en la elaboración del anteproyecto de la Ley del Emprendedor (prevista para 1º semestre de 2012).
- Establecer una metodología para la elaboración de las normas que se precisan en el desarrollo de la Ley del emprendedor.
- Formación.

#### BENEFICIOS ESPERADOS

- Obtención de un instrumento al servicio del legislador para medir el impacto de las normas, así como el seguimiento de su aplicación.

#### INDICADORES

- Nº de normas recibidas para informar.
- Porcentaje de normas redactada conforme a recomendaciones realizadas.

#### RESULTADOS

- Metodología para la elaboración de las normas en el desarrollo de la Ley del emprendedor

#### PLAZO

- 1º semestre de 2013.



## Eje Ciudadano

### Plan Simplific@

#### RETO R13. Mejorar la calidad y eficacia de las normas.



#### MEDIDA - R13.M2: Reforzar el papel de la Comisión Nacional de la Competencia en lo referente al control de calidad de las evaluaciones de impacto de las normas.

<p><b>Eje Administración</b></p> <p><i>Plan Actuación@</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R1. Reordenar las estructuras de la ACE</li> <li>-R2. Reordenar los procedimientos administrativos</li> <li>-R3. Establecer un sistema homogéneo de niveles de calidad, eficiencia y ahorro de los servicios públicos</li> <li>-R4. Reestructuración de infraestructuras y servicios tecnológicos de la ACE</li> <li>-R5. Avanzar en la sustitución de una Administración del papel</li> <li>-R6. Diseñar servicios electrónicos centrados en las necesidades de ciudadanos</li> <li>-R7. Promoción del mercado interior mediante el uso de TIC</li> <li>-R8. Contribuir a la eficiencia energética</li> <li>-R9. Implantar Políticas globales de compra</li> <li>-R10. Avanzar en la Administración Financiera Innovadora</li> </ul>	<p><b>Eje Ciudadano</b></p> <p><i>Plan Impulso@</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R11. Simplificar procesos administrativos y reducir los costes administrativos, en especial los que afectan a las empresas</li> <li>-R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a los ciudadanos</li> <li>-R13. Mejorar la calidad y eficacia de las normas</li> <li>-R14. Fomentar la transparencia de todos los actuaciones de la Administración</li> <li>-R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas</li> <li>-R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder con la Administración a través de medios electrónicos</li> </ul>
<p><b>Eje Competencia</b></p> <p><i>Plan Competencia</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R17. Fomentar e impulsar los acuerdos necesarios para favorecer la realización de negocios y negocios</li> <li>-R18. Establecer un nuevo marco estructural y organizativo de la Comisión Nacional de la Competencia</li> <li>-R19. Realizar la promoción y participación en forma conjunta e intersectorial</li> </ul>	

#### OBJETIVOS

- Impulsar una mayor calidad en las normas destinadas a favorecer la libre competencia en los mercados.
- Potenciar el trabajo y misión de la Comisión Nacional de la Competencia como evaluador externo de carácter normativo.

#### ACTIVIDADES PREVISTAS

- Modificar la metodología de elaboración de las normas para reforzar las facultades de la Comisión Nacional de la Competencia, sobre todo respecto a los preceptos indicados por la Ley del Emprendedor.
- Formar específicamente para la Comisión Nacional de la Competencia.

#### BENEFICIOS ESPERADOS

- Obtención de un instrumento para medir el impacto de las normas, así como el seguimiento de su aplicación.

#### INDICADORES

- Nº de informes de seguimiento de cuántas normas vienen con el informe de la Comisión Nacional de la Competencia.

#### RESULTADOS

- Potenciación de la libre competencia entre mercados.

#### PLAZO

- 1º semestre de 2013.



## Eje Ciudadano

### Plan Simplific@

#### RETO R13. Mejorar la calidad y eficacia de las normas.



#### MEDIDA - R13.M3: Promover una Agenda Nacional para la mejora de la regulación.

<p><b>Eje Administración</b></p> <p><i>Plan Actuación</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R1. Reordenar las estructuras de la ACE</li> <li>-R2. Revisar los procedimientos administrativos</li> <li>-R3. Establecer un sistema homogéneo de criterios de calidad, eficiencia y ahorro de los servicios públicos</li> <li>-R4. Reestructuración de infraestructuras y servicios tecnológicos de la ACE</li> <li>-R5. Avanzar en la consecución de una Administración al servicio</li> <li>-R6. Diseñar servicios electrónicos centrados en las necesidades de ciudadanos</li> <li>-R7. Promoción del mercado interno mediante el uso de TIC</li> <li>-R8. Contribuir a la eficiencia energética</li> <li>-R9. Implantar Políticas globales de compra</li> <li>-R10. Avanzar en la Administración Financiera Incentivada</li> </ul>	<p><b>Eje Ciudadano</b></p> <p><i>Plan Impulso</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R11. Simplificar procesos administrativos y reducir las cargas administrativas, en especial las que afectan a las empresas</li> <li>-R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a los ciudadanos</li> <li>-R13. Lograr la calidad y eficacia de las normas</li> <li>-R14. Fomentar la transparencia de todos los actuaciones de la Administración</li> <li>-R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas</li> <li>-R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder con la Administración a través de medios electrónicos</li> </ul>
<p><b>Eje Competencia</b></p> <p><i>Plan Competencia</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R17. Fomentar e impulsar los acuerdos necesarios para favorecer la realización de negocios y negocios</li> <li>-R18. Estar en un nuevo marco estructural y optimizar de manera competitiva y administrativa</li> <li>-R19. Realizar la presencia y participación en todo momento e internacionalmente</li> </ul>	

#### OBJETIVOS

- Plantear un conjunto de medidas dirigida a **mejorar la calidad de las iniciativas normativas**.
- **Revisar la legislación existente aplicando los estándares internacionales de mejor regulación** bajo los principios fundamentales de necesidad, simplicidad, proporcionalidad, transparencia, consistencia y subsidiariedad.

#### ACTIVIDADES PREVISTAS

- **Aprobar un nuevo plan de reducción de cargas administrativas y regulatorias.**
- **Elaborar una nueva guía metodológica para la elaboración de la memoria del análisis de impacto normativo.**
- **Crear una página web dedicada a la mejora de la regulación.**
- **Crear una red de buenas prácticas.**
- **Publicar un libro blanco para la mejora de la calidad y modernización del ordenamiento jurídico español.**
- **Crear una página web para la difusión de las técnicas de la mejora regulatoria.**

#### RESULTADOS

- **Plan de reducción de cargas administrativas.**
- **Guía metodológica para la elaboración de la memoria del análisis de impacto normativo.**
- **Red de buenas prácticas.**
- **Libro blanco para la mejora de la calidad y modernización del ordenamiento jurídico español.**

#### BENEFICIOS ESPERADOS

- **Mejora de la confianza y la seguridad jurídica** e impulso de la competitividad de la economía española.

#### INDICADORES

- **Nº de normas que solicitan informe**, clasificadas en función de su adaptación a la nueva guía metodológica.
- **Nº de Informes anuales de reducción de cargas**, y de seguimiento de los recursos administrativos.

#### PLAZO

- **Primer semestre de 2014.**



## Eje Ciudadano

### Plan Simplific@

#### RETO R14. Fomentar la transparencia de todas las actuaciones de la Administración.

<p><b>En Administración</b></p> <p><i>Plan Actuación@</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R1. Reorganizar las estructuras de la ACE</li> <li>R2. Revisar los procedimientos administrativos</li> <li>R3. Establecer un sistema homogéneo de criterios de gestión, eficiencia y calidad de los servicios públicos</li> <li>R4. Reestructuración de infraestructuras y servicios tecnológicos de la ACE</li> <li>R5. Avanzar en la transición de una Administración al papel</li> <li>R6. Diseñar servicios electrónicos centrados en las necesidades de ciudadanos</li> <li>R7. Promoción del mercado interior: reducir el uso de TIC</li> <li>R8. Contribuir a la eficiencia energética</li> <li>R9. Implantar Políticas globales de compra</li> <li>R10. Avanzar en la Administración Financiera Integrada</li> </ul>	<p><b>En Ciudadano</b></p> <p><i>Plan Impulso@</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R11. Simplificar procesos administrativos y reducir los costes administrativos, en especial los que afectan a las empresas</li> <li>R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a los ciudadanos</li> <li>R13. Impulsar la calidad y eficacia de los normativos</li> <li>R14. Fomentar la transparencia de todos los actos de la Administración</li> <li>R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas</li> <li>R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder con la Administración a través de medios electrónicos</li> </ul>
<p><b>En Compilación</b></p> <p><i>Plan Compil@</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R17. Fomentar e impulsar los acuerdos necesarios para fomentar la realización de decisiones y acciones</li> <li>R18. Establecer un nuevo marco estructural y organizativo de actuación y de colaboración</li> <li>R19. Realizar la promoción y participación en forma conjunta e intersectorial</li> </ul>	



#### MEDIDA - R14.M1: Publicar las evaluaciones de impacto de las normas de mayor trascendencia tras el desarrollo de la Ley de Transparencia.

#### OBJETIVOS

- Potenciar el Gobierno abierto fomentando la participación de los ciudadanos mediante el trámite de información pública en el proceso de elaboración de las normas, dándoles a conocer el impacto que tendrá la norma en su actividad.

#### ACTIVIDADES PREVISTAS

- Desarrollar la Ley para incluir la obligatoriedad de publicar las memorias de impacto normativo de aquellas normas de mayor trascendencia.
- Publicar la información en el Punto de Acceso General.

#### BENEFICIOS ESPERADOS

- Alcanzar una mayor participación democrática en la elaboración de las normas.

#### INDICADORES

- Número de publicaciones realizadas.

#### RESULTADOS

- Publicación de las evaluaciones de impacto de las normas en el portal de transparencia.

#### PLAZO

- Variable en función de la entrada en vigor de la Ley de Transparencia.



## Eje Ciudadano

### Plan Simplific@

#### RETO R14. Fomentar la transparencia de todas las actuaciones de la Administración.

#### MEDIDA - R14.M2: Implantar sistemas de georreferenciación de recursos públicos que tengan relación sobre todo con municipios o comunidades autónomas, con mapas y datos acerca de las mismas.

#### OBJETIVOS

- **Facilitar al ciudadano de una manera muy visual y práctica la ubicación de las oficinas donde puede realizar cada trámite administrativo, evitando desplazamientos innecesarios hasta encontrar la oficina de la Administración adecuada.**
- **Facilitar a los ciudadanos la información en poder de la administración de una manera georreferenciada.**

#### ACTIVIDADES PREVISTAS

- **Desarrollar el módulo de gestión de convenios de la Administración General del Estado con Entidades Locales e integración en el portal de Entidades Locales.**
- **Desarrollar el módulo de gestión de convenios de la Administración General del Estado con Comunidades Autónomas e integración en el futuro portal de Comunidades Autónomas.**
- **Publicar en el punto de acceso general, de un mapa con información totalmente actualizada de las oficinas de Entidades Locales y Comunidades Autónomas con convenios para la tramitación de procedimientos de la Administración General del Estado.**
- **Integrar los sistemas de georreferenciación con las bases de datos de información de la administración y ponerlas a disposición de los ciudadanos.**

#### BENEFICIOS ESPERADOS

- **Sistemas de georreferenciación. Integración en portales de Comunidades Autónomas y Entidades Locales.**

#### RESULTADOS

- **Sistemas de georreferenciación. Integración en portales de Comunidades Autónomas y Entidades Locales.**

#### PLAZO

- **Mediados 2013.**

#### INDICADORES

- **Número de accesos al módulo de georreferenciación en función del origen del tráfico.**

En Administración	En Ciudadano
<b>Plan Actuación</b> -R1. Reordenar las actuaciones de la ACE -R2. Reordenar los procedimientos administrativos -R3. Establecer un sistema homogéneo de trámites de gestión, atención y atención de los servicios públicos -R4. Reestructuración de infraestructuras y servicios tecnológicos de la ACE -R5. Avanzar en la sustitución de una Administración en papel -R6. Diseñar servicios electrónicos centrados en las necesidades de ciudadanos -R7. Promoción del mercado interior mediante el uso de TIC -R8. Contribuir a la eficiencia energética -R9. Implantar Políticas globales de compra -R10. Avanzar en la Administración Financiera telemática	<b>Plan Impacto</b> -R11. Simplificar procesos administrativos y reducir los costes administrativos, en especial los que afectan a las empresas -R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a los ciudadanos -R13. Impulsar la calidad y eficacia de los procesos -R14. Fomentar la transparencia de todos los actuaciones de la Administración -R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas -R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder con la Administración a través de medios electrónicos -R17. Fomentar e impulsar los acuerdos necesarios para fomentar la realización de negocios y servicios -R18. Establecer un nuevo marco estructural y operativo de actuación y de procedimientos -R19. Facilitar la presencia y participación en forma simplificada e interoperativa
	<b>Plan Compensación</b> -R17. Fomentar e impulsar los acuerdos necesarios para fomentar la realización de negocios y servicios -R18. Establecer un nuevo marco estructural y operativo de actuación y de procedimientos -R19. Facilitar la presencia y participación en forma simplificada e interoperativa



# Eje Ciudadano

## Plan Simplific@

**RETO R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas.**

**En Administración**

*Plan Actuando@*

- R1. Reorganizar las estructuras de la ACE
- R2. Revisar los procedimientos administrativos
- R3. Establecer un sistema homogéneo de ritos de gestión, atención y atención de los servicios públicos
- R4. Reestructuración de infraestructuras y servicios tecnológicos de la ACE
- R5. Avanzar en la sustitución de una Administración en papel
- R6. Diseñar servicios electrónicos centrados en las necesidades de ciudadanos
- R7. Promoción del mercado interno mediante el uso de TIC
- R8. Contribuir a la eficiencia energética
- R9. Implantar Políticas globales de compra
- R10. Avanzar en la Administración Financiera Incentivada

**En Ciudadanos**

*Plan Impulso@*

- R11. Simplificar procesos administrativos y reducir los costes administrativos, en especial los que afectan a las empresas
- R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a los ciudadanos
- R13. Lograr la calidad y eficacia de los mismos
- R14. Fomentar la transparencia de todos los actuaciones de la Administración
- R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas
- R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder con la Administración a través de medios electrónicos

**En Compilación**

*Plan Compilando*

- R17. Fomentar e impulsar los acuerdos necesarios para fomentar la realización de procesos y servicios
- R18. Establecer un nuevo marco estructural y organizativo de actuación y de colaboración
- R19. Realizar la promoción y participación en forma conjunta e intersectorial

### MEDIDA - R15.M1: Realizar campañas de difusión sobre las ventajas y ahorros que se derivan del uso de los servicios públicos electrónicos.

#### OBJETIVOS

- Lograr un incremento en el uso de los servicios públicos electrónicos frente al trámite presencial para favorecer ahorros tanto para la sociedad como para la Administración.

#### ACTIVIDADES PREVISTAS

- Realizar talleres formativos sobre el uso de servicios públicos electrónicos dirigidos a empresas.
- Organizar sesiones de dinamización en universidades sobre el uso de servicios públicos dirigidos a jóvenes.
- Organizar sesiones de dinamización en foros especializados.
- Difundir Planes de medios en Internet y en canales televisivos de la Administración.
- Dinamizar a través de redes sociales (facebook, twitter y tuenti).
- Publicar vídeos divulgativos en Youtube.

#### BENEFICIOS ESPERADOS

- Mayor volumen de tramitación electrónica y menos presencial, lo que conlleva un ahorro considerable de costes.

#### INDICADORES

#### RESULTADOS

- Campañas de difusión de los servicios públicos electrónicos.

#### PLAZO

- 2012-2013.



Eje Ciudadano

Plan Simplific@

**RETO R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas.**



**MEDIDA - R15.M2: Convertir el punto de acceso general en el portal entrada por defecto en la AGE, a través del cual se informará de la actividad administrativa y se dará acceso a todos los trámites disponibles para el ciudadano o empresa.**

<p style="text-align: center; margin: 0;"><b>Eje Administración</b></p> <p style="text-align: center; margin: 0;"><i>Plan Actuación</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R1. Reorganizar las estructuras de la AGE</li> <li>-R2. Reordenar los procedimientos administrativos</li> <li>-R3. Establecer un sistema homogéneo de canales de gestión, atención y atención de los servicios públicos</li> <li>-R4. Reestructuración de infraestructuras y servicios tecnológicos de la AGE</li> <li>-R5. Avanzar en la introducción de una Administración sin papeles</li> <li>-R6. Diseñar servicios electrónicos centrados en las necesidades de ciudadanos</li> <li>-R7. Promoción del mercado interior mediante el uso de TIC</li> <li>-R8. Contribuir a la eficiencia energética</li> <li>-R9. Implantar Políticas globales de compra</li> <li>-R10. Avanzar en la Administración Financiera Intermunicipal</li> </ul>	<p style="text-align: center; margin: 0;"><b>Eje Ciudadano</b></p> <p style="text-align: center; margin: 0;"><i>Plan Impulso</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R11. Simplificar procesos administrativos y reducir los costes administrativos, en especial los que afectan a las empresas</li> <li>-R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a los ciudadanos</li> <li>-R13. Impulsar la calidad y eficacia de los procesos</li> <li>-R14. Fomentar la transparencia de todos los actuaciones de la Administración</li> <li>-R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas</li> <li>-R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder con la Administración a través de medios electrónicos</li> </ul>
<p style="text-align: center; margin: 0;"><b>Eje Competencia</b></p> <p style="text-align: center; margin: 0;"><i>Plan Competencia</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R17. Promover e impulsar los acuerdos necesarios para fomentar la realización de acciones y medidas</li> <li>-R18. Establecer un nuevo marco estructural y organizativo de la Administración</li> <li>-R19. Facilitar la presencia y participación en forma simplificada e interoperativa</li> </ul>	

OBJETIVOS

- Facilitar al ciudadano la búsqueda de información sobre los trámites a emprender en su relación con las administraciones, evitando que haya de conocer con detalle la estructura organizativa de la Administración General del Estado.

ACTIVIDADES PREVISTAS

BENEFICIOS ESPERADOS

- Rediseñar el portal 060 para facilitar la búsqueda de información, haciéndolo más usable y robusto.
- Integrar la información de procedimientos y servicios del portal 060 con el sistema SIA.
- Revisar permanentemente para asegurar que la información actualizada se encuentra actualizada.

RESULTADOS

INDICADORES

- Sede [www.060.es](http://www.060.es) como Punto General de Acceso a los servicios electrónicos de la Administración General del Estado.

- Número de accesos al portal.

PLAZO

PLAZO

- 2015.

- 2015.



## Eje Ciudadano

### Plan Simplific@

**RETO R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas.**

<p><b>En Administración</b></p> <p><i>Plan Actuación</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R1. Reordenar las estructuras de la ACE</li> <li>R2. Reordenar los procedimientos administrativos</li> <li>R3. Establecer un sistema homogéneo de roles de perfil, formación y cultura de los servicios públicos</li> <li>R4. Reestructuración de infraestructuras y servicios tecnológicos de la ACE</li> <li>R5. Avanzar en la transición de una Administración al papel</li> <li>R6. Diseñar servicios electrónicos centrados en las necesidades de ciudadanos</li> <li>R7. Promoción del mercado interno mediante el uso de TIC</li> <li>R8. Contribuir a la eficiencia energética</li> <li>R9. Implantar Políticas globales de compra</li> <li>R10. Avanzar en la Administración Financiera Incentivos</li> </ul>	<p><b>En Ciudadano</b></p> <p><i>Plan Impulso</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R11. Simplificar procesos administrativos y reducir los costes administrativos, en especial los que afectan a las empresas</li> <li>R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a los ciudadanos</li> <li>R13. Impulsar la calidad y eficacia de los procesos</li> <li>R14. Fomentar la transparencia de todos los actuaciones de la Administración</li> <li>R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas</li> <li>R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder con la Administración a través de medios electrónicos</li> </ul>
<p><b>En Compilación</b></p> <p><i>Plan Compilación</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R17. Fomentar e impulsar los acuerdos necesarios para favorecer la realización de procesos y servicios</li> <li>R18. Establecer un nuevo marco estructural y organizativo de las acciones administrativas</li> <li>R19. Realizar la promoción y participación en forma conjunta e intersectorial</li> </ul>	



**MEDIDA - R15.M3: Consolidar y armonizar todas las acciones necesarias para aumentar la usabilidad del DNI electrónico e impulsar su uso por los ciudadanos.**

#### OBJETIVOS

- **Aumentar el uso del DNIE** en la sociedad y en la Administración.

#### ACTIVIDADES PREVISTAS

- **Disponer de Puntos de Actualización Descentralizados (PAD's)** en oficinas diferentes a las de expedición del DNI, por ejemplo las oficinas tributarias.
- **Simplificar técnicamente el DNI** para que en la identificación electrónica no se precise el PIN.
- **Impulsar el DNIE en la Administración General del Estado** como medio de control de presencia y acceso como empleado a cualquier oficina pública.
- **Estudiar la alternativa PAD con piloto automatizado para la autoexpedición del DNIE.**

#### BENEFICIOS ESPERADOS

- **Rentabilizar las inversiones** hechas en este proyecto.
- **Disminuir costes de gestión** al pasar trámites de identificación del canal presencial al electrónico.
- **Unificación del reconocimiento de cualquier empleado público** y obtener un mejor control horario.

#### INDICADORES

- Nº de **Organismos que usan el DNIE** para fichar y acceder al puesto de trabajo.
- Nº de **PAD en oficinas públicas que no son de expedición.**
- Nº de **DNIE usados en la Administración General del Estado para identificación y firma.**
- Nº de **asistentes del DNIE descargados.**

#### PLAZO

- Actuación de carácter continuado.

#### RESULTADOS

- **DNIE usable como sistema de identificación y firma electrónica.**



## Eje Ciudadano

### Plan Simplific@

**RETO R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas.**

**En Administración**

*Plan Actuando@*

- R1. Reordenar las estructuras de la ACE
- R2. Reordenar los procedimientos administrativos
- R3. Establecer un sistema homogéneo de niveles de calidad, eficiencia y calidad de los servicios públicos
- R4. Reestructuración de infraestructuras y servicios tecnológicos de la ACE
- R5. Avanzar en la consecución de una Administración al pueblo
- R6. Diseñar servicios electrónicos centrados en las necesidades de ciudadanos
- R7. Promoción del mercado interior mediante el uso de TIC
- R8. Contribuir a la eficiencia energética
- R9. Implantar Políticas globales de compra
- R10. Avanzar en la Administración Financiera Innovadora

**En Ciudadanos**

*Plan Impulso@*

- R11. Simplificar procesos administrativos y reducir los costes administrativos, en especial los que afectan a las empresas
- R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a los ciudadanos
- R13. Impulsar la calidad y eficacia de los mismos
- R14. Fomentar la transparencia de todos los actuaciones de la Administración
- R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas
- R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder con la Administración a través de medios electrónicos

**En Compilación**

*Plan Compilando*

- R17. Promover e impulsar los acuerdos necesarios para fomentar la realización de decisiones y acciones
- R18. Establecer un nuevo marco estructural y organizativo de actuación y de colaboración
- R19. Realizar la promoción y participación en forma conjunta e intersectorial

### MEDIDA - R15.M4: Incorporar a la gestión pública sistemas de medida y control sobre el uso de los servicios públicos electrónicos.

#### OBJETIVOS

- **Asegurar la plena disponibilidad, accesibilidad y usabilidad** de todos los servicios públicos electrónicos.

#### ACTIVIDADES PREVISTAS

- **Implantar el sistema de análisis de seguimiento de la disponibilidad de los servicios públicos electrónicos** de la Administración General del Estado y publicar sus resultados periódicamente en el Observatorio de Administración Electrónica (OBSAE).
- **Publicar de forma periódica el nivel de accesibilidad de las páginas web de la Administración General del Estado** en el Observatorio de Accesibilidad Web.
- **Promover el uso del sistema Encuestas en línea (EOL) por parte de los Organismos que proporcionan servicios**, con el fin de conocer las opiniones y sugerencias de los ciudadanos sobre cada servicio público en línea.

#### BENEFICIOS ESPERADOS

- **Puesta a disposición de servicios en línea accesibles, usables y siempre disponibles**, de tercera generación pues permitirán la evaluación por parte de los ciudadanos.

#### RESULTADOS

- Sistema ADISE de análisis de la disponibilidad de los servicios público electrónicos.
- Sistema EOL de encuestas online.

#### INDICADORES

- Encuestas de satisfacción.
- Grado de **disponibilidad de las páginas web de la Administración General del Estado.**

#### PLAZO

- 2015.



## Eje Ciudadano

### Plan Simplific@

**RETO R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos.**

<p><b>Eje Administración</b></p> <p><i>Plan Actuación@</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R1. Reordenar las estructuras de la ACE</li> <li>-R2. Reordenar los procedimientos administrativos</li> <li>-R3. Establecer un sistema homogéneo de criterios de calidad, eficiencia y ahorro de los servicios públicos</li> <li>-R4. Reconstrucción de infraestructuras y servicios tecnológicos de la ACE</li> <li>-R5. Avanzar en la sostenibilidad de una Administración al servicio</li> <li>-R6. Diseñar servicios electrónicos centrados en las necesidades de ciudadanos</li> <li>-R7. Promoción del reciclaje interno: reutilizar el uso de TIC</li> <li>-R8. Contribuir a la eficiencia energética</li> <li>-R9. Impulsar Políticas globales de compra</li> <li>-R10. Avanzar en la Administración Financiera Innovadora</li> </ul>	<p><b>Eje Ciudadano</b></p> <p><i>Plan Impulso@</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R11. Simplificar procesos administrativos y reducir los costes administrativos, en especial los que afectan a las empresas</li> <li>-R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a la ciudadanía</li> <li>-R13. Lograr la calidad y eficacia de los normativos</li> <li>-R14. Fomentar la transparencia de todos los actuaciones de la Administración</li> <li>-R15. Incrementar el cauce de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas</li> <li>-R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos</li> </ul>
<p><b>Eje Complic@</b></p> <p><i>Plan Complic@</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R17. Fomentar e impulsar los acuerdos necesarios para favorecer la realización de acciones y medidas</li> <li>-R18. Establecer un nuevo marco estructural y organizativo de actuación y de colaboración</li> <li>-R19. Realizar la presencia y participación en forma conjunta e interactiva</li> </ul>	



**MEDIDA - R16.M1: Desarrollar mediante Real Decreto la figura del Defensor del Usuario de la Administración Electrónica.**

#### OBJETIVOS

- Dar cumplimiento a las previsiones de la Ley 11/2007.
- Establecer un cauce formal para las quejas y reclamaciones ciudadanas en materia de Administración Electrónica.

#### ACTIVIDADES PREVISTAS

- Analizar las alternativas para el desarrollo de esta figura.
- Preparar y tramitar norma reguladora: Medición de su impacto.
- Dotar la infraestructura y recursos necesarios.

#### BENEFICIOS ESPERADOS

- Mejorar conocimiento de los problemas que presenta para la ciudadanía el acceso y uso de la Administración Electrónica.
- Creación de un canal específico para proponer medidas correctoras a los problemas detectados.

#### INDICADORES

- Nº de quejas y reclamaciones presentadas y respondidas.
- Nº de Actuaciones y medidas propuestas por el Defensor.
- Ratio de medidas propuestas/medidas implementadas.

#### RESULTADOS

- Constituir el Defensor del Usuario de Administración Electrónica.

#### PLAZO

- Primer semestre de 2015.



## Eje Ciudadano

### Plan Simplific@

**RETO R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos.**

<p><b>Eje Administración</b></p> <p><i>Plan Accede@</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R1. Reducir los costes de la ACE</li> <li>R2. Retener los procedimientos administrativos</li> <li>R3. Establecer un sistema homogéneo de roles de roles, edición y archivo de los servicios públicos</li> <li>R4. Reconstrucción de infraestructuras y servicios tecnológicos de la ACE</li> <li>R5. Avanzar en la transición de una Administración al papel</li> <li>R6. Diseñar servicios electrónicos centrados en las necesidades de ciudadanos</li> <li>R7. Promover el mercado interno mediante el uso de TIC</li> <li>R8. Contribuir a la eficiencia energética</li> <li>R9. Impulsar Políticas globales de compra</li> <li>R10. Avanzar en la Administración Electrónica Incentivos</li> </ul>	<p><b>Eje Ciudadano</b></p> <p><i>Plan Simplific@</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R11. Simplificar procesos administrativos y reducir los costes administrativos, en especial los que afectan a las empresas</li> <li>R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a los ciudadanos</li> <li>R13. Lograr la cohesión y eficacia de los medios</li> <li>R14. Fomentar la transparencia de todos los actuaciones de la Administración</li> <li>R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas</li> <li>R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos</li> </ul>
<p><b>Eje Compilación</b></p> <p><i>Plan Compil@</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R17. Fomentar e impulsar los acuerdos necesarios para fomentar la realización de procesos y servicios</li> <li>R18. Establecer un nuevo marco estructural y operativo de actuación interadministrativa</li> <li>R19. Realizar la promoción y participación en forma conjunta e intersectorial</li> </ul>	



**MEDIDA - R16.M2: Facilitar la adaptación de los procedimientos a la Ley 11/2007 e impulsar la creación de servicios en línea mediante el suministro de herramientas estándar configurables.**

#### OBJETIVOS

- **Asegurar a los ciudadanos su derecho a la relación electrónica con la Administración para acceder a todos los procedimientos y servicios en todos los niveles administrativos.**

#### ACTIVIDADES PREVISTAS

- **Configurar el sistema ACCEDA como elemento central para la sencilla implementación de los procedimientos administrativos para su tramitación electrónica.**
- **Desarrollar una aplicación genérica de Cita Previa.**
- **Impulsar una estrategia común en los procedimientos administrativos que requieran registro, firmas y notificaciones** haciendo uso de los servicios ofrecidos por la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica (Registro electrónico, portafirmas, Notificaciones Electrónicas Seguras).

#### BENEFICIOS ESPERADOS

- **Generación de ahorros en los organismos que no hayan implementado una solución tecnológica** para proporcionar ciertos servicios a los que se ven obligados por la Ley 11/2007 y su normativa de desarrollo, pudiendo emplear las soluciones tecnológicas desarrolladas a tal efecto por la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica.

#### RESULTADOS

- **Herramientas electrónicas para la adaptación de procedimientos y creación de servicios electrónicos.**

#### INDICADORES

- **Grado de uso de cada aplicación por parte de los organismos.**

#### PLAZO

- **2014**



## Eje Ciudadano

### Plan Simplific@

**RETO R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos.**

### MEDIDA - R16.M3: Seguir el cumplimiento efectivo de la Ley 11/2007 en lo que afecta a derechos de los ciudadanos .

#### OBJETIVOS

- Establecer un mapa con el cumplimiento de derechos que facilite el impulso de aquellas actuaciones que completen esta cartera de servicios al ciudadano.

#### ACTIVIDADES PREVISTAS

#### BENEFICIOS ESPERADOS

- **Implantar un sistema de seguimiento del cumplimiento efectivo de todos los derechos**, dentro de un escenario restrictivo y de cooperación entre los diferentes ministerios, cuyo uso podrá ser extendido al Defensor del Usuario de la Administración Electrónica.

- Esta medida permite **garantizar la plena efectividad de los derechos reconocidos en la Ley**, así como **incrementar el uso de los servicios electrónicos por los ciudadanos** posibilitando una prestación más eficaz y eficiente por la Administración. Por ello se obtendrá un **mayor uso de la administración electrónica** (derivado de la completitud de los servicios), una **reducción de cargas administrativas**, y una **disminución de las quejas que el ciudadano pueda plantear por no poder ver satisfechos sus derechos**.

#### RESULTADOS

#### INDICADORES

- Disposición de un mapa dinámico de seguimiento del Cumplimiento de los derechos de la Ley 11/2007.

- Nº de Departamentos Ministeriales que garantizan plena efectividad de derechos.
- Quejas presentadas por los ciudadanos por no poder hacer uso de sus derechos (decreciente)
- Incremento del uso de la Administración Electrónica.

#### PLAZO

- Inicio: 1º semestre de 2013. Final: 2015.

En Administración	En Ciudadano
<p style="text-align: center; margin: 0;"><b>Plan Actuación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R1. Reordenar las estructuras de la ACE</li> <li>-R2. Reordenar los procedimientos administrativos</li> <li>-R3. Establecer un sistema homogéneo de criterios de gestión, atención y calidad de los servicios públicos</li> <li>-R4. Reestructuración de infraestructuras y servicios tecnológicos de la ACE</li> <li>-R5. Avanzar en la consolidación de una Administración al servicio</li> <li>-R6. Diseñar servicios electrónicos centrados en las necesidades de ciudadanos</li> <li>-R7. Promoción del mercado interior mediante el uso de TIC</li> <li>-R8. Contribuir a la eficiencia energética</li> <li>-R9. Implantar Políticas globales de compra</li> <li>-R10. Avanzar en la Administración Financiera Integrada</li> </ul>	<p style="text-align: center; margin: 0;"><b>Plan Seguimiento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R11. Simplificar procesos administrativos y reducir las cargas administrativas, en especial las que afectan a las empresas</li> <li>-R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a los ciudadanos</li> <li>-R13. Lograr la calidad y eficacia de los mismos</li> <li>-R14. Promover la transparencia de todos los actuaciones de la Administración</li> <li>-R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas</li> <li>-R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos</li> </ul>
<p style="text-align: center; margin: 0;"><b>Plan Compilación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R17. Promover e impulsar los acuerdos necesarios para fomentar la realización de procesos y servicios</li> <li>-R18. Establecer un nuevo marco estructural y organizativo de actuación y de colaboración</li> <li>-R19. Realizar la presencia y participación en forma conjunta e interdepartamental</li> </ul>	



## Eje Ciudadano

### Plan Simplific@

**RETO R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos.**

En Administración	En Ciudadano
<p><b>Plan Actuación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R1. Racionalizar las estructuras de la ACE</li> <li>R2. Revisar los procedimientos administrativos</li> <li>R3. Establecer un sistema homogéneo de roles de gestión, atención y atención de los servicios públicos</li> <li>R4. Reestructuración de infraestructuras y servicios tecnológicos de la ACE</li> <li>R5. Avanzar en la implementación de una Administración sin papeles</li> <li>R6. Diseñar servicios electrónicos centrados en las necesidades de ciudadanos</li> <li>R7. Promoción del mercado interno mediante el uso de TIC</li> <li>R8. Contribuir a la eficiencia energética</li> <li>R9. Impulsar Políticas globales de compra</li> <li>R10. Avanzar en la Administración Financiera Incentivada</li> </ul>	<p><b>Plan Impulso</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R11. Simplificar procesos administrativos y reducir los costes administrativos, en especial los que afectan a las empresas</li> <li>R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a los ciudadanos</li> <li>R13. Lograr la cohesión y eficacia de los normativos</li> <li>R14. Fomentar la transparencia de todos los actuaciones de la Administración</li> <li>R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas</li> <li>R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos</li> </ul>
	<p><b>En Compilación</b></p> <p><b>Plan Compilación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R17. Fomentar e impulsar los acuerdos necesarios para favorecer la realización de procesos y servicios</li> <li>R18. Establecer un nuevo marco estructural y organizativo de actuación y de colaboración</li> <li>R19. Realizar la presencia y participación en forma conjunta e interconectada</li> </ul>



1/2

**MEDIDA - R16.M4: Asegurar el cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 8 y 44 de la Ley 11/ 2007 de Acceso Electrónico en cuanto a la existencia de disponibilidad de medios y de una Red Integrada de Atención al Ciudadano.**

#### OBJETIVOS

- **Asegurar que el ciudadano tiene accesibles medios suficientes en calidad y cantidad para garantizar el derecho a relacionarse a través de medios electrónicos**, garantizado a través de la disponibilidad de medios descrita en el artículo 8 de la Ley 11, en el cual destaca la atención presencial, realizada en oficinas que proporcionan servicios al ciudadano.

#### BENEFICIOS ESPERADOS

- **Mejora del servicio que se ofrece al ciudadano** aumentando el número de oficinas y la cartera de servicios.
- **Reducción de costes y tiempos de tramitación**, posibilitando la racionalización de las estructuras mediante la optimización del reparto de la carga entre las oficinas, erradicando las colas.
- **Acceso rápido, seguro y sencillo** de los ciudadanos a los servicios públicos mediante la **incorporación de nuevas oficinas**.
- **Mejorar la prestación de los servicios públicos** mediante una oferta conjunta de servicios.

#### INDICADORES

- N<sup>o</sup> de **Comunidades Autónomas con Convenio de Oficinas Integradas**.
- N<sup>o</sup> de **Entidades Locales adheridas a la red de oficinas**.
- N<sup>o</sup> de **espacios físicos para la presentación de escritos y comunicaciones**.
- N<sup>o</sup> de **oficinas adheridas al sistema de interconexión de registros**.
- N<sup>o</sup> de **servicios de información y tramitación incorporados a la cartera común**.

#### RESULTADOS

- Red Integrada de Atención al ciudadano. Red 060.

#### PLAZO

- Inicio: 2<sup>o</sup> semestre de 2012. Final: 2015



## Eje Ciudadano

### Plan Simplific@

**RETO R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos.**

En Administración	En Ciudadano
<p><b>Plan Actuación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R1. Revisar las estructuras de la ACE</li> <li>R2. Revisar los procedimientos administrativos</li> <li>R3. Establecer un sistema homogéneo de roles de roles, roles y roles de los servicios públicos</li> <li>R4. Revisión de infraestructuras y servicios tecnológicos de la ACE</li> <li>R5. Avanzar en la transición de una Administración al papel</li> <li>R6. Diseñar servicios electrónicos centrados en las necesidades de ciudadanos</li> <li>R7. Promover el modelo de "redes de TIC"</li> <li>R8. Contribuir a la eficiencia energética</li> <li>R9. Implantar Políticas globales de compra</li> <li>R10. Avanzar en la Administración Electrónica</li> </ul>	<p><b>Plan Impulso</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R11. Simplificar procesos administrativos y reducir los costes administrativos, en especial los que afectan a las empresas</li> <li>R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a los ciudadanos</li> <li>R13. Lograr la cohesión y eficacia de los medios</li> <li>R14. Fomentar la transparencia de todos los actuaciones de la Administración</li> <li>R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas</li> <li>R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos</li> </ul>
	<p><b>Plan Compromiso</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R17. Promover e impulsar los acuerdos necesarios para fomentar la realización de procesos y servicios</li> <li>R18. Establecer un nuevo marco estructural y organizativo de la Administración Electrónica</li> <li>R19. Realizar la promoción y participación en forma conjunta e intersectorial</li> </ul>



2/2

**MEDIDA - R16.M4: Asegurar el cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 8 y 44 de la Ley 11/ 2007 de Acceso Electrónico en cuanto a la existencia de disponibilidad de medios y de una Red Integrada de Atención al Ciudadano.**

#### ACTIVIDADES PREVISTAS

- Aumentar el número de oficinas en las que el ciudadano puede presentar escritos, solicitudes y comunicaciones dirigidas a la Administración General del Estado y a la Comunidad Autónoma correspondiente, mediante el fomento de la adhesión de Entidades Locales a los convenios existentes, en especial en Navarra, Aragón, Cantabria y Asturias.**
- Incorporar al marco convenial anterior a las Comunidades Autónomas del País Vasco, La Rioja y Murcia, y definir un marco operativo para Ceuta y Melilla.**
- Mejorar cualitativamente los servicios prestados en las oficinas, especialmente en registro mediante la implantación del sistema de interconexión de registros (remisión electrónica de la documentación originariamente presentada en papel por el ciudadano), así como en los servicios de información y tramitación, a partir de la implantación de un modelo de gobernanza y la definición y posterior ampliación de una cartera de servicios comunes multiadministración.**
- Promover la desaparición de barreras territoriales de forma que la presentación de escritos, solicitudes y comunicaciones por el ciudadano en cualquier punto de la red puedan ser dirigidas a cualquier Administración Pública, incluyendo la Administración Institucional y, en los casos que sea posible, a la Administración de Justicia.**
- Impulsar la coordinación de los servicios de información administrativa a través del Centro de Información Administrativa de modo a racionalizar los servicios prestados por las oficinas de información y ofrecer un servicio más eficiente y ágil al ciudadano.**



## Eje Ciudadano

### Plan Simplific@

**RETO R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos.**

<p><b>Eje Administración</b></p> <p><i>Plan Actuando@</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R1. Revisar los contenidos de la ACE</li> <li>-R2. Revisar los procedimientos administrativos</li> <li>-R3. Establecer un sistema homogéneo de roles de gestión, atención y atención de los servicios públicos</li> <li>-R4. Reestructuración de infraestructuras y servicios tecnológicos de la ACE</li> <li>-R5. Avanzar en la consecución de una Administración al servicio</li> <li>-R6. Diseñar servicios electrónicos centrados en las necesidades de ciudadanos</li> <li>-R7. Promoción del mercado interior mediante el uso de TIC</li> <li>-R8. Contribuir a la eficiencia energética</li> <li>-R9. Impulsar Políticas globales de compra</li> <li>-R10. Avanzar en la Administración Financiera Innovadora</li> </ul>	<p><b>Eje Ciudadano</b></p> <p><i>Plan Impulso@</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R11. Simplificar procesos administrativos y reducir los costes administrativos, en especial los que afectan a las empresas</li> <li>-R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a los ciudadanos</li> <li>-R13. Lograr la cohesión y eficacia de los medios</li> <li>-R14. Fomentar la transparencia de todos los actuaciones de la Administración</li> <li>-R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas</li> <li>-R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos</li> </ul>
<p><b>Eje Complic@</b></p> <p><i>Plan Complic@</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R17. Fomentar e impulsar los acuerdos necesarios para fomentar la realización de negocios y servicios</li> <li>-R18. Establecer un nuevo marco estructural y organizativo de actuación y de modernización</li> <li>-R19. Realizar la promoción y participación en forma conjunta e intersectorial</li> </ul>	



### MEDIDA - R16.M5: Avanzar en la integración de personas con discapacidad por medio de la Administración Electrónica.

#### OBJETIVOS

- Asegurar que las personas con discapacidad encuentren en las TIC's un instrumento de integración y participación ciudadana.

#### ACTIVIDADES PREVISTAS

- Firmar un convenio con las organizaciones más representativas de personas con discapacidad para identificar aspectos, servicios y productos capaces de acercar a estos ciudadanos a la Administración electrónica.
- Poner en marcha las medidas que se identifiquen como capaces de lograr el objetivo.

#### BENEFICIOS ESPERADOS

- Integración de todos los ciudadanos en la administración con independencia de sus condiciones físicas y mentales.
- Acercar la Administración Electrónica a los ciudadanos que más lo necesitan.

#### INDICADORES

- Convenio firmado.
- Nº de conclusiones del convenio.
- Nº de acciones abordadas.

#### RESULTADOS

- Disposición de un mapa dinámico de seguimiento del Cumplimiento de los derechos de la Ley 11/2007.

#### PLAZO

- Inicio: 2º semestre de 2012 hasta el final del plan.



### A1.3 Plan Comp@rte

## Eje Otras Administraciones

### Plan Comp@rte

**Reto R17. Promover e impulsar los acuerdos necesarios para favorecer la reutilización de recursos y servicios.**



**MEDIDA – R17.M1: Establecer foros de compartición de experiencias para que los proyectos y servicios desarrollados por cualquier Administración puedan ser puestos a disposición de cualquier otra.**

En Administración	En Ciudadanos
<p><b>Plan Reutilización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R1. Reestructurar las estructuras de la AGE</li> <li>-R2. Revisar los procedimientos administrativos</li> <li>-R3. Establecer un sistema homogéneo de criterios de calidad, eficiencia y calidad de los servicios públicos</li> <li>-R4. Reestructuración de infraestructuras y servicios tecnológicos de la AGE</li> <li>-R5. Realizar un inventario de los servicios administrativos en papel</li> <li>-R6. Diseñar servicios electrónicos centrados en las necesidades de ciudadanos</li> <li>-R7. Posicionamiento del mercado interno mediante el uso de TIC</li> <li>-R8. Contribuir a la eficiencia energética</li> <li>-R9. Implantar Políticas globales de compras</li> <li>-R10. Avanzar en la Administración Financiera Innovadora</li> </ul>	<p><b>Plan Reutilización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R11. Simplificar, reducir costes administrativos y reducir los costes administrativos, en especial los del acceso a los entornos</li> <li>-R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a los ciudadanos</li> <li>-R13. Impulsar la cultura y el uso de los recursos</li> <li>-R14. Promover la transparencia de todos los actuaciones de la Administración</li> <li>-R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos e empresas</li> <li>-R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder con la Administración a través de medios electrónicos</li> </ul>
En Comp@rte	En Comp@rte
<ul style="list-style-type: none"> <li>-R17. Promover e impulsar los acuerdos necesarios para favorecer la reutilización de recursos y servicios</li> <li>-R18. Establecer un nuevo marco estructural y organizativo de las Administraciones Públicas</li> <li>-R19. Realizar la presencia y participación en foros, encuentros e intercambios</li> </ul>	<p><b>Plan Comp@rte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R17. Promover e impulsar los acuerdos necesarios para favorecer la reutilización de recursos y servicios</li> <li>-R18. Establecer un nuevo marco estructural y organizativo de las Administraciones Públicas</li> <li>-R19. Realizar la presencia y participación en foros, encuentros e intercambios</li> </ul>

#### OBJETIVOS

- Reaprovechar el conocimiento y las experiencias derivadas de proyectos o prácticas exitosas de las diferentes Administraciones.
- Reutilizar aplicativos o programas adquiridos por la Administración.
- Definir un protocolo que permite, en determinados casos, declarar aplicaciones como de fuentes abiertas.

#### ACTIVIDADES PREVISTAS

#### BENEFICIOS ESPERADOS

- Organizar y celebrar el foro TECNIMAP.
- Participar en todos los foros relacionados con la modernización administrativa y la administración electrónica por parte de la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica.
- Crear espacios virtuales en el portal de Administración Electrónica donde intercambiar información.
- Comunicar nuestras experiencias a través del perfil OBSAE del Twitter. Presencia activa de la Administración en redes sociales.
- Potenciar el Centro de Transferencia de Tecnología-PAE como directorio general de aplicaciones susceptibles de reutilización.

- Eliminación de inversiones múltiples en las mismas soluciones o servicios.
- Ahorro costes a la Administración mediante la compartición de elementos ya adquiridos y propiedad de la Administración.
- Creación de una cultura del reaprovechamiento y del reciclaje de soluciones.
- Simplificación del arranque de nuevos proyectos mediante la reutilización de recursos preexistentes.

#### INDICADORES

#### RESULTADOS

- Potenciación del Centro de Transferencia de Tecnología con foros y espacios de colaboración.
- Creación de un foro de EXCELENCIA de encuentro entre empresas y Administración para compartir iniciativas en materia de proyectos y desarrollos.

- Nº de eventos en los que se ha participado.
- Nº de espacios virtuales creados en el PAE.
- Nº de interacciones vía Twitter.
- Nº de accesos y descargas del Centro de Transferencia de Tecnología-PAE.
- Nº de reuniones y funcionamiento del foro de excelencia.

#### PLAZO

- Actividades continuadas.



## Eje Otras Administraciones

### Plan Comp@rte

**Reto R17. Promover e impulsar los acuerdos necesarios para favorecer la reutilización de recursos y servicios.**

<p><b>En Administración</b></p> <p>Plan Actuación 2012</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R1. Reutilizar los recursos de la ACE</li> <li>R2. Reutilizar los procedimientos administrativos</li> <li>R3. Establecer un sistema homogéneo de roles de roles, eficacia y calidad de los servicios públicos</li> <li>R4. Reestructuración de infraestructuras y servicios tecnológicos de la ACE</li> <li>R5. Avanzar en la transición de una Administración al papel</li> <li>R6. Diseñar servicios electrónicos centrados en las necesidades de ciudadanos</li> <li>R7. Promoción del reciclado selectivo mediante el uso de TIC</li> <li>R8. Contribuir a la eficiencia energética</li> <li>R9. Implantar Políticas globales de compra</li> <li>R10. Avanzar en la Administración Electrónica Incentivos</li> </ul>	<p><b>En Ciudadanos</b></p> <p>Plan Impulso 2012</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R11. Diferenciar grandes roles administrativos y reducir los costes administrativos, en especial los que afectan a las empresas</li> <li>R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a los ciudadanos</li> <li>R13. Impulsar la calidad y eficacia de los mismos</li> <li>R14. Fomentar la transparencia de todos los actuaciones de la Administración</li> <li>R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas</li> <li>R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder a la Administración a través de medios electrónicos</li> </ul>
<p><b>En Comp@rte</b></p> <p>Plan Comp@rte</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R17. Promover e impulsar los acuerdos necesarios para favorecer la reutilización de recursos y servicios</li> <li>R18. Establecer un nuevo marco estructural y organizativo de la Administración Electrónica</li> <li>R19. Realizar la promoción y participación en foros, espacios e iniciativas</li> </ul>	



## MEDIDA – R17.M2: Compartir y reutilizar aplicaciones y desarrollos de la administración electrónica entre las Administraciones Públicas.

### OBJETIVOS

- **Ahorrar costes en la administración a través de economías de escala, evitando múltiples inversiones para el mismo objeto.**

### ACTIVIDADES PREVISTAS

- **Fomentar el uso del Centro de Transferencia de Tecnologías** como plataforma de intercambio de información sobre proyectos e iniciativas de administración electrónica.
- **Propiciar el desarrollo compartido entre varias Unidades** a través de las forjas del Centro de Transferencia de Tecnologías.
- **Crear el catálogo de servicios de Administración Electrónica** de la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración del Estado e incrementar su uso por parte de los organismos.

### RESULTADOS

- **Portal del Centro de Transferencia de Tecnologías. Compartición de aplicaciones y desarrollos.**

### BENEFICIOS ESPERADOS

- **Ahorro de costes, mayor eficiencia.**

### INDICADORES

- **Grado de aceptación de los servicios propuestos** por la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica.
- **Uso de las forjas del Centro de Transferencia de Tecnologías.**

### PLAZO

- **Actividad continuada.**



## Eje Otras Administraciones

### Plan Comp@rte

**Reto R17. Promover e impulsar los acuerdos necesarios para favorecer la reutilización de recursos y servicios.**

<p><b>En Administración</b></p> <p><i>Plan Actuando@</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R1. Reordenar las estructuras de la AGE</li> <li>R2. Reordenar los procedimientos administrativos</li> <li>R3. Establecer un sistema homogéneo de roles de gestión, atención y atención de los servicios públicos</li> <li>R4. Reestructuración de infraestructuras y servicios tecnológicos de la AGE</li> <li>R5. Avanzar en la introducción de una Administración sin papeles</li> <li>R6. Diseñar servicios electrónicos centrados en las necesidades de ciudadanos</li> <li>R7. Promoción del mercado interno: reutilización de TIC</li> <li>R8. Contribuir a la eficiencia energética</li> <li>R9. Impulsar Políticas globales de compra</li> <li>R10. Avanzar en la Administración Electrónica Incentivada</li> </ul>	<p><b>En Ciudadanos</b></p> <p><i>Plan Impulso@</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R11. Diferenciar grandes actores administrativos y reducir los costes administrativos, en especial los que afectan a las empresas</li> <li>R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a los ciudadanos</li> <li>R13. Impulsar la calidad y eficacia de los procesos</li> <li>R14. Promover la transparencia de todos los actuaciones de la Administración</li> <li>R15. Incrementar el valor de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas</li> <li>R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder con la Administración a través de medios electrónicos</li> </ul>
<p><b>En Comp@rte</b></p> <p><i>Plan Comp@rte</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R17. Promover e impulsar los acuerdos necesarios para favorecer la reutilización de recursos y servicios</li> <li>R18. Establecer un nuevo marco estructural y organizativo de cooperación interadministrativa</li> <li>R19. Facilitar la presencia y participación en forma conjunta e interactiva</li> </ul>	



**MEDIDA – R17.M3: Establecer Convenios u otros mecanismos con CCAA y EELL para mejorar las condiciones de contratación de productos y servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones.**

#### OBJETIVOS

- El reto 9 del presente Plan va encaminado a que la Administración General del Estado sea considerada como cliente único a los efectos de contratación con grandes proveedores, con el fin de beneficiarse de las economías de escala. La presente medida tiene por objetivo **facilitar a las Comunidades Autónomas y Entidades Locales el que puedan alcanzar de forma coordinada con la Administración General del Estado un rol idéntico.**

#### ACTIVIDADES PREVISTAS

- Establecer en todos los Acuerdos y Convenios de la Administración General del Estado, en los que por su naturaleza sea factible, la posibilidad de adhesión al instrumento jurídico de las Comunidades Autónomas y Entidades Locales en idénticas condiciones que el Estado.
- Establecer una línea estratégica de relación con grandes proveedores en el seno del Comité Sectorial de Administración Electrónica.
- Mantener un contacto permanente con la Federación Española de Municipios y Provincias.

#### BENEFICIOS ESPERADOS

- Incremento y fortalecimiento de la cooperación interadministrativa.
- Armonización de las condiciones contractuales de las Administraciones Públicas con grandes proveedores.
- Obtención de ventajas y beneficios derivados de economías de escala.

#### INDICADORES

- Adhesiones de Comunidades Autónomas y Entidades Locales a Convenios o Acuerdos de la Administración General del Estado.
- Nº de Acuerdos o Convenios suscritos.

#### RESULTADOS

- Incorporación a los Acuerdos entre la Comisión Permanente del Consejo Superior de Administración Electrónica y grandes proveedores de productos y servicios TIC a las Administraciones Territoriales.

#### PLAZO

- Actividad de carácter continuado.



## Eje Otras Administraciones

### Plan Comp@rte

**Reto R18. Definir un nuevo marco estructural y dinámico de cooperación interadministrativa.**



### MEDIDA – R18.M1: Reforzar la interactividad entre los miembros y el carácter virtual de los órganos colegiados.

<p><b>En Administración</b></p> <p><i>Plan Actuación 2012</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R1. Reestructurar las estructuras de la ACE</li> <li>-R2. Reordenar los procedimientos administrativos</li> <li>-R3. Establecer un sistema homogéneo de ritos de gestión, atención y atención de los servicios públicos</li> <li>-R4. Reestructuración de infraestructuras y servicios tecnológicos de la ACE</li> <li>-R5. Avanzar en la introducción de una Administración al papel</li> <li>-R6. Diseñar servicios electrónicos centrados en las necesidades de ciudadanos</li> <li>-R7. Promoción del mercado interno: traslado al uso de TIC</li> <li>-R8. Contribuir a la eficiencia energética</li> <li>-R9. Implantar Políticas globales de compra</li> <li>-R10. Avanzar en la Administración Financiera Incentivos</li> </ul>	<p><b>En Ciudadanos</b></p> <p><i>Plan Impulso 2012</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R11. Diferenciar grandes roles administrativos y reducir los cargos administrativos, en especial los que afectan a los entornos</li> <li>-R12. Sistematizar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a los ciudadanos</li> <li>-R13. Impulsar la calidad y eficacia de los procesos</li> <li>-R14. Fomentar la transparencia de todos los actuaciones de la Administración</li> <li>-R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas</li> <li>-R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder con la Administración a través de medios electrónicos</li> </ul>
<p><b>En Comp@rte</b></p> <p><i>Plan Comp@rte</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R17. Fomentar e impulsar los acuerdos necesarios para fomentar la realización de reuniones virtuales</li> <li>-R18. Establecer un nuevo marco estructural y dinámico de cooperación interadministrativa</li> <li>-R19. Reforzar la presencia y participación en foros, espacios e interactividad</li> </ul>	

#### OBJETIVOS

- Facilitar el funcionamiento virtual de órganos colegiados y su toma de decisiones, así como el seguimiento de los compromisos adquiridos. A este fin se promocionarán modelos de colaboración interactiva 2.0.

#### ACTIVIDADES PREVISTAS

- Impulsar la herramienta CIRCABC como plataforma colaborativa de las Administraciones públicas.
- Potenciar la Plataforma Reúnete de videoconferencia basada en SARA.

#### BENEFICIOS ESPERADOS

- Reducción de gastos al evitar desplazamientos físicos y pérdidas de tiempo.
- Disminución de costes.
- Logro de una mayor agilidad en el funcionamiento de la Administración.
- Facilidad de realización de cursos a distancia.

#### RESULTADOS

- Plataforma de videoconferencia adaptada a reuniones virtuales.

#### INDICADORES

- Nº de órganos que tienen la posibilidad de efectuar reuniones virtuales.
- Nº de reuniones virtuales efectuadas.
- Nº de desplazamientos evitados.

#### PLAZO

- Regulación en 2014, resto actuaciones de carácter continuado.



## Eje Otras Administraciones

### Plan Comp@rte

**Reto R18. Definir un nuevo marco estructural y dinámico de cooperación interadministrativa.**

<p><b>En Administración</b></p> <p><i>Plan Actuando@</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R1. Reorganizar las estructuras de la ACE</li> <li>-R2. Revisar los procedimientos administrativos</li> <li>-R3. Establecer un sistema homogéneo de ritos de gestión, atención y atención de los servicios públicos</li> <li>-R4. Reestructuración de infraestructuras y servicios tecnológicos de la ACE</li> <li>-R5. Avanzar en la implementación de una Administración sin papeles</li> <li>-R6. Diseñar servicios electrónicos centrados en las necesidades de ciudadanos</li> <li>-R7. Promoción del mercado interior: traslado al I+D+i de TIC</li> <li>-R8. Contribuir a la eficiencia energética</li> <li>-R9. Impulsar Políticas globales de compra</li> <li>-R10. Avanzar en la Administración Financiera Innovadora</li> </ul>	<p><b>En Ciudadanos</b></p> <p><i>Plan Impulso@</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R11. Diferenciar grandes roles administrativos y reducir los cargos administrativos, en especial los que afectan a las empresas</li> <li>-R12. Sistematizar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a los ciudadanos</li> <li>-R13. Impulsar la calidad y eficacia de los procesos</li> <li>-R14. Fomentar la transparencia de todos los actuaciones de la Administración</li> <li>-R15. Incrementar el nivel de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas</li> <li>-R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder a la Administración a través de medios electrónicos</li> </ul>
<p><b>En Comp@rte</b></p> <p><i>Plan Comp@rte</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R17. Fomentar e impulsar los acuerdos necesarios para fomentar la realización de negocios y negocios</li> <li>-R18. Establecer un nuevo marco estructural y dinámico de cooperación interadministrativa</li> <li>-R19. Realizar la presencia y participación en foros, espacios e interacciones</li> </ul>	



## MEDIDA – R18.M2: Regular del marco normativo del Comité Sectorial de Administración Electrónica.

### OBJETIVOS

- **Dotar de un marco reglado e institucional de cooperación** a las relaciones del Estado con las Comunidades Autónomas en materia de Administración Electrónica.

### ACTIVIDADES PREVISTAS

- **Elaborar un protocolo** que regule la organización, composición y funciones del Comité.
- **Aprobar el protocolo** por la Conferencia Sectorial de Administración Pública.

### BENEFICIOS ESPERADOS

- **Formalizar y regular** las actuaciones de cooperación interadministrativa y los Grupos de trabajo que funcionan de manera informal.
- **Dotar de fuerza ejecutiva a las decisiones y acuerdos del Comité.**

### INDICADORES

- **Aprobación y entrada en vigor del Protocolo.**

### RESULTADOS

- **Protocolo normativo de regulación del Comité Sectorial de Administración Electrónica.**

### PLAZO

- **Antes de 2015.**



## Eje Otras Administraciones

### Plan Comp@rte

**Reto R18. Definir un nuevo marco estructural y dinámico de cooperación interadministrativa.**



**MEDIDA – R18.M3: Impulsar y ampliar los portales integrados de servicios electrónicos ofrecidos por la Administración General del Estado para las EELL y CCAA.**

<p><b>En Administración</b></p> <p><i>Plan Actuación</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R1. Reorganizar las estructuras de la AGE</li> <li>R2. Revisar los procedimientos administrativos</li> <li>R3. Establecer un sistema homogéneo de ritos de gestión, eficacia y calidad de los servicios públicos</li> <li>R4. Reestructuración de infraestructuras y servicios tecnológicos de la AGE</li> <li>R5. Avanzar en la transición de una Administración al papel</li> <li>R6. Diseñar servicios electrónicos centrados en las necesidades de ciudadanos</li> <li>R7. Promoción del mercado interno: traslado al uso de TIC</li> <li>R8. Contribuir a la eficiencia energética</li> <li>R9. Impulsar Políticas globales de compra</li> <li>R10. Avanzar en la Administración Financiera Incentivos</li> </ul>	<p><b>En Ciudadanos</b></p> <p><i>Plan Impulso</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R11. Simplificar procesos administrativos y reducir los costes administrativos, en especial los que afectan a las empresas</li> <li>R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a los ciudadanos</li> <li>R13. Impulsar la calidad y eficacia de los mismos</li> <li>R14. Fomentar la transparencia de todos los actuaciones de la Administración</li> <li>R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas</li> <li>R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder con la Administración a través de medios electrónicos</li> </ul>
<p><b>En Comp@rte</b></p> <p><i>Plan Comp@rte</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R17. Fomentar e impulsar los acuerdos necesarios para fomentar la realización de procesos y servicios</li> <li>R18. Establecer un nuevo marco estructural y operativo de cooperación interadministrativa</li> <li>R19. Realizar la promoción y participación en forma conjunta e interactiva</li> </ul>	

#### OBJETIVOS

- Facilitar a las Entidades Locales y Comunidades Autónomas su relación con la Administración General del Estado a través de medios electrónicos en un punto único.

#### ACTIVIDADES PREVISTAS

- Impulsar el uso de funcionalidades existentes en el portal de Entidades Locales: oficina de Registro Virtual de Entidades Locales (ORVE), gestión de documentación de Entidades Locales, etc.
- Ampliar las funcionalidades del portal de Entidades Locales: cuestionarios para realizar estudios de situación de las TIC en las Entidades Locales (informe IRIA).
- Crear el portal de Comunidades Autónomas.
- Nuevas aplicaciones a proporcionar a las Comunidades Autónomas: cuestionarios para realizar estudios de situación de las TIC en las Comunidades Autónomas.

#### BENEFICIOS ESPERADOS

- Relaciones más eficientes y productivas con las Comunidades Autónomas y Entidades Locales.

#### INDICADORES

- Grado de avance en incremento de las funcionalidades del portal.
- Entes adheridos.

#### RESULTADOS

#### PLAZO

- 2014



## Eje Otras Administraciones

### Plan Comp@rte

**Reto R19. Reactivar la presencia y participación en foros europeos e internacionales.**

<p><b>En Administración</b></p> <p><i>Plan Actuación</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R1. Reordenar las estructuras de la ACE</li> <li>R2. Reordenar los procedimientos administrativos</li> <li>R3. Establecer un sistema homogéneo de roles de gestión, atención y atención de los servicios públicos</li> <li>R4. Reestructuración de infraestructuras y servicios tecnológicos de la ACE</li> <li>R5. Avanzar en la transición de una Administración al papel</li> <li>R6. Diseñar servicios electrónicos centrados en las necesidades de ciudadanos</li> <li>R7. Promoción del mercado interno mediante el uso de TIC</li> <li>R8. Contribuir a la eficiencia energética</li> <li>R9. Implantar Políticas globales de compra</li> <li>R10. Avanzar en la Administración Electrónica Incentivos</li> </ul>	<p><b>En Ciudadano</b></p> <p><i>Plan Atención</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R11. Diferenciar grandes eventos administrativos y reducir los costes administrativos, en especial los que afectan a las empresas</li> <li>R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a los ciudadanos</li> <li>R13. Impulsar la calidad y eficacia de los procesos</li> <li>R14. Fomentar la transparencia de todos los actuaciones de la Administración</li> <li>R15. Incrementar el nivel de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos e empresas</li> <li>R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder a la Administración a través de medios electrónicos</li> </ul>
<p><b>En Comp@rte</b></p> <p><i>Plan Comp@rte</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R17. Fomentar e impulsar los acuerdos necesarios para fomentar la realización de procesos y servicios</li> <li>R18. Establecer un nuevo marco estructural y operativo de actuación interadministrativa</li> <li>R19. Reactivar la presencia y participación en foros europeos e internacionales</li> </ul>	



**MEDIDA – R19.M1: Alinear estratégicamente las prioridades de desarrollo de la Administración Electrónica en nuestro país con las iniciativas de las entidades supranacionales o internacionales.**

#### OBJETIVOS

- Actuar de forma coordinada y consecuente con las directrices y planificaciones emanadas de entidades u organismos supra o internacionales.
- Alinear a alto nivel las acciones en materia de Atención al Ciudadano en nuestro país con las iniciativas externas.
- Articular e integrar la cooperación intra e interadministrativa para un mejor aprovechamiento de los recursos.

#### ACTIVIDADES PREVISTAS

- Participar activamente en los foros internacionales de Administración Electrónica.
- Fomentar el intercambio de experiencias exitosas y buenas prácticas.
- Planificar las actuaciones nacionales armonizada a las directrices, planes y líneas de actuación de la Unión Europea.
- Crear y mantener un Catálogo Nacional de servicios de atención directa al ciudadano.

#### BENEFICIOS ESPERADOS

- Posibilidad de pilotar y liderar proyectos europeos e internacionales. Incrementar la probabilidad de que soluciones tecnológicas españolas se adopten como estándar por la Unión Europea.
- Mejorar la compartición y uso de información entre Administraciones.
- Eliminar redundancias y duplicidades en los Servicios de Atención al ciudadano. Fomento de servicios comunes.

#### INDICADORES

- Nº de Foros de participación.
- Nº de proyectos en los que se participa.

#### RESULTADOS

- Catálogo de servicios públicos electrónicos en línea con las directrices y recomendaciones internacionales.

#### PLAZO

- Inicio: 2º semestre de 2012. Final: 2015.



## Eje Otras Administraciones

### Plan Comp@rte

#### Reto R19. Reactivar la presencia y participación en foros europeos e internacionales.



**MEDIDA – R19.M2: Participar activamente en los foros y redes internacionales de mejora regulatoria, incorporar al ordenamiento español las recomendaciones y mejores prácticas internacionales y colaborar en los programas de cooperación y asesoramiento a otros países.**

#### OBJETIVOS

- Incorporar las mejores prácticas de otros países y aportar experiencias de España al resto de países.

#### ACTIVIDADES PREVISTAS

- Realizar presentaciones sobre nuestras mejores prácticas en los distintos Grupos de Trabajo para dar imagen de país sólido y generar confianza.

#### RESULTADOS

#### BENEFICIOS ESPERADOS

- Generar confianza en España lo que redundará en la mejora de nuestro sistema financiero.

#### INDICADORES

- Número de asistencias a foros y congresos internacionales.

#### PLAZO

- Operación continuada.

**Eje Administración**

**Plan Actuación@**

- R1. Reorganizar las estructuras de la ACE
- R2. Reordenar los procedimientos administrativos
- R3. Establecer un sistema homogéneo de ritos de gestión, atención y atención de los servicios públicos
- R4. Reestructuración de infraestructuras y servicios tecnológicos de la ACE
- R5. Avanzar en la transición de una Administración al papel
- R6. Diseñar servicios electrónicos centrados en las necesidades de ciudadanos
- R7. Promoción del mercado interno: traslado al uso de TIC
- R8. Contribuir a la eficiencia energética
- R9. Implantar Políticas globales de compra
- R10. Avanzar en la Administración Financiera Innovadora

**Eje Ciudadano**

**Plan Impulso@**

- R11. Simplificar procesos administrativos y reducir los costes administrativos, en especial los que afectan a las empresas
- R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a la ciudadanía
- R13. Impulsar la calidad y eficacia de los medios
- R14. Fomentar la transparencia de todos los actuaciones de la Administración
- R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas
- R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder a la Administración a través de medios electrónicos

**Eje Comp@rte**

**Plan Comp@rte**

- R17. Fomentar e impulsar los acuerdos necesarios para fomentar la realización de reuniones y encuentros
- R18. Establecer un nuevo marco estructural y organizativo de cooperación interadministrativa
- R19. Reactivar la presencia y participación en foros europeos e internacionales



## Eje Otras Administraciones

### Plan Comp@rte

**Reto R20. Crear los instrumentos necesarios para una eficaz colaboración público-privada en el ámbito de la Administración Electrónica.**

<p><b>Eje Administración</b></p> <p><i>Plan Actuación</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R1. Reordenar la estructura de la ACE</li> <li>-R2. Reordenar los procedimientos administrativos</li> <li>-R3. Establecer un sistema homogéneo de criterios de calidad, eficiencia y ahorro de los servicios públicos</li> <li>-R4. Reconstrucción de infraestructuras y servicios tecnológicos de la ACE</li> <li>-R5. Avanzar en la introducción de una Administración en papel</li> <li>-R6. Diseñar servicios electrónicos centrados en las necesidades de ciudadanos</li> <li>-R7. Promoción del mercado interno: traslado al uso de TIC</li> <li>-R8. Contribuir a la eficiencia energética</li> <li>-R9. Implantar Políticas globales de compra</li> <li>-R10. Avanzar en la Administración Financiera Incentivada</li> </ul>	<p><b>Eje Ciudadanos</b></p> <p><i>Plan Impulso</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R11. Diferenciar grandes roles administrativos y reducir los cargos administrativos, en especial los que afectan a las empresas</li> <li>-R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a los ciudadanos</li> <li>-R13. Impulsar la calidad y eficacia de los procesos</li> <li>-R14. Fomentar la transparencia de todos los actuaciones de la Administración</li> <li>-R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas</li> <li>-R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder con la Administración a través de medios electrónicos</li> </ul>
<p><b>Eje Comp@rte</b></p> <p><i>Plan Comp@rte</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R17. Fomentar e impulsar los acuerdos necesarios para favorecer la realización de negocios y servicios</li> <li>-R18. Establecer un nuevo marco estructural y organizativo de actuación y de colaboración</li> <li>-R19. Realizar la presencia y participación en forma conjunta e interactiva</li> </ul>	



**MEDIDA – R20.M1: Definir y poner en marcha un entorno dinámico y colaborativo para facilitar el intercambio cruzado de ideas entre Administración y sector privado.**

#### OBJETIVOS

- Establecer el marco de relación que permita una colaboración público-privada con contribuya a dinamizar el mercado de las TICs.

#### ACTIVIDADES PREVISTAS

- Desarrollar un código de buenas prácticas y experiencias de éxitos.
- Proponer las modificaciones legislativas en la legislación vigente para hacer posible un marco de relación flexible.
- Transmitir a las Comunidades Autónomas y a las Entidades Locales los avances en la materia.

#### BENEFICIOS ESPERADOS

- Redacción de un código de buenas prácticas y convalidado en la Comisión Permanente del Consejo Superior de Administración Electrónica.
- Creación de un grupo de réplica en el Comité Sectorial de Administración Electrónica.
- Proponer cambios normativos.

#### INDICADORES

- Documento de consenso.
- Acciones de seguimiento.

#### RESULTADOS

- Identificar las fortalezas y debilidades de las relaciones Administración-empresas.
- Acuñar buenas prácticas para el sector.
- Dotar al conjunto de la Administración de un marco flexible de relación.

#### PLAZO

- Desde el 2º semestre de 2012 a finales de 2015.



## Eje Otras Administraciones

### Plan Comp@rte

**Reto R20. Crear los instrumentos necesarios para una eficaz colaboración público-privada en el ámbito de la Administración Electrónica.**

<p><b>En Administración</b></p> <p><i>Plan Actuando@</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R1. Reorganizar las estructuras de la ACE</li> <li>R2. Reordenar los procedimientos administrativos</li> <li>R3. Establecer un sistema homogéneo de roles de gestión, atención y atención de los servicios públicos</li> <li>R4. Reestructuración de infraestructuras y servicios tecnológicos de la ACE</li> <li>R5. Avanzar en la transición de una Administración al papel</li> <li>R6. Diseñar servicios electrónicos centrados en las necesidades de ciudadanos</li> <li>R7. Promoción del mercado interior: traslado al I+D+i de TIC</li> <li>R8. Contribuir a la eficiencia energética</li> <li>R9. Implantar Políticas globales de compra</li> <li>R10. Avanzar en la Administración Financiera Innovadora</li> </ul>	<p><b>En Ciudadanos</b></p> <p><i>Plan Impulso@</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R11. Diferenciar grandes roles administrativos y reducir los cargos administrativos, en especial los que afectan a los entornos</li> <li>R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a los ciudadanos</li> <li>R13. Impulsar la calidad y eficacia de los procesos</li> <li>R14. Promover la transparencia de todos los actuaciones de la Administración</li> <li>R15. Incrementar el nivel de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas</li> <li>R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder con la Administración a través de medios electrónicos</li> </ul>
<p><b>En Competencia</b></p> <p><i>Plan Comp@rte</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R17. Promover e impulsar los acuerdos necesarios para fomentar la realización de negocios y negocios</li> <li>R18. Establecer un nuevo marco estructural y organizativo de actuación y de colaboración</li> <li>R19. Realizar la presencia y participación en foros, espacios e intercambios</li> </ul>	



## MEDIDA – R20.M2: Reorganizar las funciones y composición del Consejo Asesor de Administración Electrónica.

### OBJETIVOS

- Actualizar la normativa que regula este órgano colegiado, dinamizando su actividad y resultados.

### ACTIVIDADES PREVISTAS

- Consensuar entre la Administración, el sector privado, Universidad, Asociaciones de usuarios y expertos de reconocido prestigio el cómo y en qué debe actualizarse este Consejo.
- Elaborar el borrador de norma de reforma (Orden Ministerial).
- Definir fórmulas ágiles de consulta en temas urgentes o prioritarios.
- Establecer mecanismos para la traslación de los Acuerdos y declaraciones a la opinión pública y a la actividad tanto administrativa como privada.

### RESULTADOS

- Nueva norma de actualización del Consejo Asesor de Administración Electrónica.
- Repositorio permanente con los criterios y declaraciones emanados de este Comité.
- Traslación de sus resultados, si procede, a las Administraciones territoriales.

### BENEFICIOS ESPERADOS

- Reforzamiento y activación de un órgano de colaboración público-privada de enorme importancia.
- Creación de un canal institucional y fluido para que las recomendaciones y reflexiones de ambos sectores se muevan en los dos sentidos.
- Proporcionar un ejemplo de demostración a otras Administraciones para que generen en su ámbito competencial foros de debate semejantes.

### INDICADORES

- Nº de reuniones del nuevo Consejo.
- Nº de declaraciones emitidas.
- Nº de documentos originales creados por el Consejo
- Nº de propuestas implantadas.

### PLAZO

- 2013-2015



## Eje Otras Administraciones

### Plan Comp@rte

**Reto R20. Crear los instrumentos necesarios para una eficaz colaboración público-privada en el ámbito de la Administración Electrónica.**

<p><b>En Administración</b></p> <p><i>Plan Actuación</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R1. Reordenar la estructura de la ACE</li> <li>-R2. Reordenar los procedimientos administrativos</li> <li>-R3. Establecer un sistema homogéneo de roles de gestión, atención y atención de los servicios públicos</li> <li>-R4. Reestructuración de infraestructuras y servicios tecnológicos de la ACE</li> <li>-R5. Avanzar en la implementación de una Administración sin papeles</li> <li>-R6. Diseñar servicios electrónicos centrados en las necesidades de ciudadanos</li> <li>-R7. Promoción del mercado interno mediante el uso de TIC</li> <li>-R8. Contribuir a la eficiencia energética</li> <li>-R9. Implantar Políticas globales de compra</li> <li>-R10. Avanzar en la Administración Financiera Innovadora</li> </ul>	<p><b>En Ciudadanos</b></p> <p><i>Plan Impulso</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R11. Simplificar procesos administrativos y reducir los costes administrativos, en especial los que afectan a las empresas</li> <li>-R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a los ciudadanos</li> <li>-R13. Impulsar la calidad y eficacia de los procesos</li> <li>-R14. Fomentar la transparencia de todos los actuaciones de la Administración</li> <li>-R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas</li> <li>-R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceder a la Administración a través de medios electrónicos</li> </ul>
<p><b>En Comp@rte</b></p> <p><i>Plan Comp@rte</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-R17. Fomentar e impulsar los acuerdos necesarios para fomentar la realización de negocios y negocios</li> <li>-R18. Establecer un nuevo marco estructural y organizativo de colaboración y desarrollo</li> <li>-R19. Realizar la promoción y participación en foros, encuentros e intercambios</li> </ul>	



### MEDIDA – R20.M3: Convocar y mantener un foro de excelencia para el diálogo permanente entre Administraciones y Empresas.

#### OBJETIVOS

- Crear un lugar de encuentro y debate para el intercambio de conocimiento en el área de TICs.

#### ACTIVIDADES PREVISTAS

- Crear un foro de excelencia con participación de empresas líderes en servicios TICs.
- Compartir conocimiento con las administraciones territoriales (Comunidades Autónomas, Entidades Locales) y Empresas.
- Crear, dentro del Foro de excelencia, un foro específico de innovación.

#### BENEFICIOS ESPERADOS

- Constitución del foro de excelencia público-privada.
- Mantener una relación fluida y un intercambio de conocimientos con todos los agentes implicados en el desarrollo TIC.

#### INDICADORES

- Nº de reuniones del foro.
- Nº de propuestas.

#### RESULTADOS

- Identificar cambios legislativos y relacionales en el marco de la colaboración público-privado.

#### PLAZO

- Desde el 2º semestre de 2012 a finales de 2015.

