

La Simplificación administrativa y agilización de trámites en la Junta de Andalucía

Junta de Andalucía



1. Contexto

El *Estatuto de Autonomía* y la *Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía*, elevan el principio de "buena administración" a la categoría de derecho, configurando todo un nuevo paradigma de Administración Pública adaptada a los tiempos, y con el que la Junta de Andalucía persigue:

- Dotar de visibilidad y buena imagen la labor pública,
- comunicar eficazmente los servicios que se prestan,
- innovar en los modos de relación
- y articular mecanismos que incorporen las necesidades y demandas de la ciudadanía.

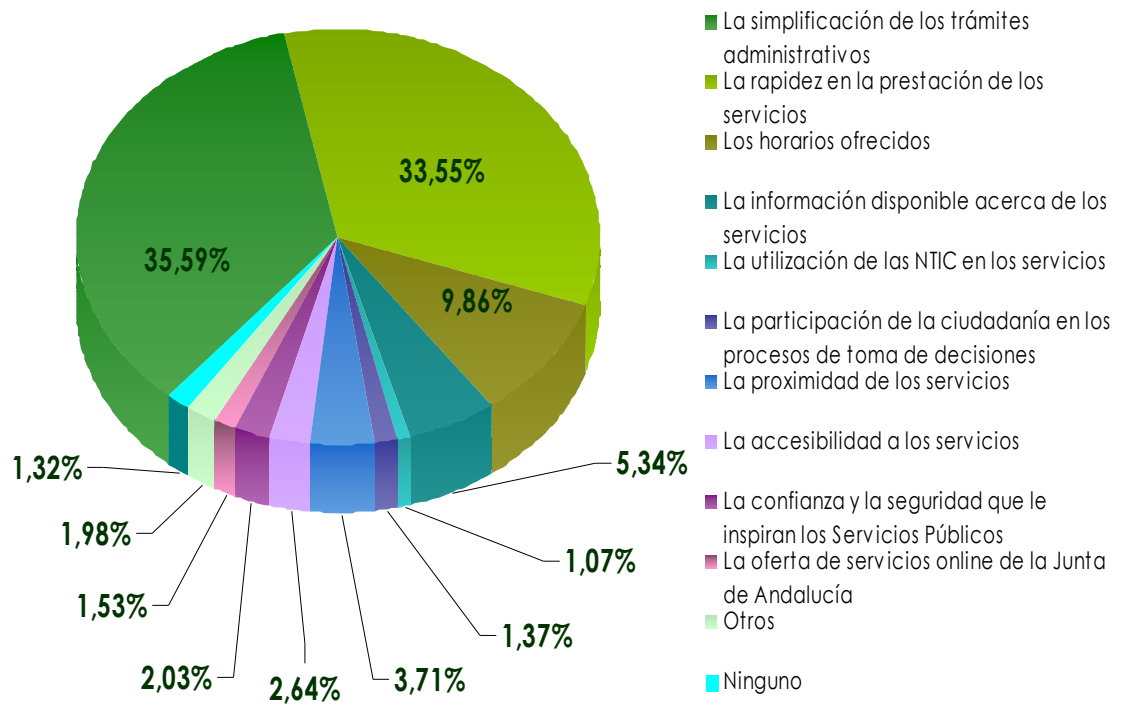
En este contexto el Gobierno Andaluz ha puesto en marcha estrategias como:

- El *Plan Director de Organización y Calidad de los Servicios* con resultados como el *Decreto 183/2003, de 24 junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet)*, el cual iniciaba el camino de la administración electrónica en la Junta de Andalucía.
- La *Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía 2006 / 2010*, destacando el lanzamiento del *Plan de Medidas de Simplificación de Procedimientos Administrativos y Agilización de los trámites* aprobado por el Consejo de Gobierno el 27 de enero de 2009 que pone en marcha más de doscientas iniciativas de simplificación administrativa en la Administración andaluza durante los años 2009 y 2010 agrupadas en medidas específicas dirigidas al fomento del empleo y desarrollo empresarial, la mejora de la relación con las asociaciones y el entorno local, la mejora ambiental y el desarrollo cultural y deportivo, y la mejora de la cobertura de las necesidades básicas.

La puesta en marcha de las actuaciones de simplificación y agilización de los trámites obedece a una política pública de largo recorrido cuyo objetivo final es avanzar en la mejora continua de la organización, la profesionalización y la modernización de la Administración de la Junta de Andalucía.

Así como satisfacer la demanda de la ciudadanía acerca de los aspectos que más le preocupan del funcionamiento de los Servicios Públicos. Según datos del *Barómetro de la satisfacción de la ciudadanía* en relación al funcionamiento de los Servicios Públicos, el 35,59% de la población ha señalado "la simplificación de los trámites administrativos" como el aspecto que más preocupa en primer lugar,

seguido de "la rapidez en la prestación de los servicios" (33,55%) y "los horarios ofrecidos" (9,86%).



2. Plan de Medidas de Simplificación de procedimientos administrativos y Agilización de los trámites

Dentro del compromiso que la Junta de Andalucía se ha fijado con los procesos de simplificación y agilización de trámites administrativos se están llevando a cabo diferentes acciones que están permitiendo establecer líneas concretas de actuación, que están dando como resultado la agilización y simplificación de trámites que la ciudadanía realiza con la administración.

Como primer paso, el 29 de abril de 2008 se creó el Grupo de Trabajo para la Simplificación, Reducción de Trámites y Acortamiento de Plazos de Procedimientos Administrativos. Resultado de los trabajos realizados por este Grupo fue la aprobación por Acuerdo de Consejo de Gobierno el 27 de enero de 2009, del *Plan de Medidas de Simplificación de Procedimientos Administrativos y Agilización de los Trámites*, con el fin de mejorar el servicio que la Administración autonómica presta a las empresas y a la ciudadanía.

Los objetivos del Plan de Medidas de Simplificación de Procedimientos Administrativos y Agilización de los Trámites, a ejecutar durante 2009 y 2010, son:

- Simplificar y agilizar los procedimientos administrativos dirigidos a las empresas, con la finalidad de alcanzar un ahorro de costes en las mismas, en su relación con la Administración de la Junta de Andalucía.
- Transformar un elevado número de procedimientos administrativos, haciendo que se resuelvan en un primer y único contacto con la persona interesada través de los Servicios de Respuesta Inmediata.
- Conseguir una reducción sustancial de los tiempos y plazos de resolución de los procedimientos administrativos logrando una mayor eficacia y eficiencia en la actividad administrativa.
- Avanzar en la modernización efectiva de la administración, tanto en sus servicios internos como en los servicios prestados a la ciudadanía andaluza y a las empresas, permitiendo el acceso a dichas gestiones y la tramitación de los expedientes de forma telemática, eliminando la obligatoriedad de presentación de documentos que ya obren en poder de la Administración y garantizando un adecuado nivel de interoperabilidad entre todos los órganos de la Administración de la Junta de Andalucía.
- Potenciar el desarrollo normativo y el impulso de las infraestructuras que

hacen posible la Administración electrónica en la Junta de Andalucía y la potenciación de la accesibilidad a los servicios públicos digitales por la ciudadanía.

Este Plan es una apuesta decidida por la austeridad ante la delicada situación coyuntural por la que las economías globales, nacional, y por ende, la economía andaluza, están atravesando.

El desarrollo de estos objetivos tienen su concreción en 232 medidas de simplificación dirigidas a toda la sociedad en su conjunto: a empresarios y empresarias, a las familias, a los jóvenes, a las entidades locales, y a otros colectivos que pretenden avanzar en el proceso de modernización en el que la Administración autonómica está inmersa durante los últimos años.

Estas medidas continúan el proyecto iniciado en la línea de simplificación y agilización por el *Decreto 68/2008 por el que se suprime la aportación de fotocopias de documentos identificativos oficiales y certificado de empadronamiento en los procedimientos de la Administración de la Junta de Andalucía*, y la *Ley 1/2008 de Medidas Tributarias y Financieras de Impulso a la Actividad Económica de Andalucía y de Agilización de Procedimientos Administrativos*, que supuso una primera fase en la que fueron simplificados trámites relativos a urbanismo, turismo, medio ambiente y la propia acción de Gobierno.

El impacto que las iniciativas tienen en la ciudadanía y en la propia Administración es amplio, distribuyéndose en iniciativas destinadas al desarrollo de la actividad empresarial y a la empleabilidad (121 iniciativas), iniciativas que afectan a necesidades básicas: salud, educación, vivienda e integración social (41 iniciativas), iniciativas que fomentan al desarrollo de actividades deportivas y culturales de la ciudadanía, así como el uso sostenible del Medio Ambiente (41 iniciativas) e iniciativas que regulan actuaciones referentes a la Administración Institucional, las Administraciones Locales y el fomento del Asociacionismo (29 iniciativas).

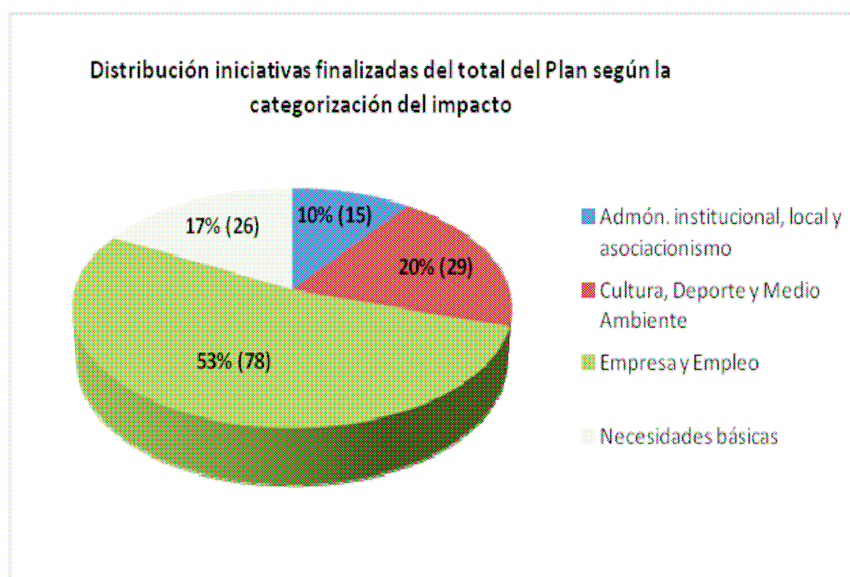
Además de estas 232 iniciativas, el Plan incluye un paquete de medidas encaminadas en su conjunto a favorecer la implantación efectiva de la Administración electrónica en la Junta de Andalucía dando cumplimiento a las obligaciones que establece la *Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos*.

Para la coordinación del Plan se ha creado un grupo de trabajo constituido en el seno de la *Comisión Interdepartamental de Coordinación y Racionalización Administrativa*, y formado por representantes de todas las Consejerías de la Junta de Andalucía.

Respecto al seguimiento del Plan, además de las reuniones trimestrales del anterior grupo de simplificación, se elaborará un informe semestralmente sobre el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos y la evolución de las medidas adoptadas, que se elevará al Consejo de Gobierno.

Cabe destacar que transcurrido el primer año de ejecución del *Plan de Medidas de Simplificación de Procedimientos Administrativos y Agilización de los Trámites* de se ha dado cumplimiento al 64% de las medidas.

Atendiendo a la categorización por razón del área de impacto sobre la ciudadanía y las empresas, las iniciativas ejecutadas en 2009 se distribuyen según el gráfico, en el que se puede observar que más de la mitad (53%) de las iniciativas a las que se ha dado cumplimiento están orientadas al desarrollo de la actividad empresarial y al fomento del empleo.



Las medidas también pueden clasificarse según la tipología de actuación que se va a realizar sobre ellas, siendo éstas:

- Sustitución de autorizaciones por declaraciones o comunicaciones previas del interesado con control posterior (9 iniciativas).

Se basa en la asunción de responsabilidades por parte de las personas interesadas que intervienen en el proceso. La ciudadanía no tiene que presentar en un primer momento la documentación que acredite el cumplimiento de la normativa, solamente debe declarar que tiene documentación y autorizar que se haga la comprobación por parte de la

Administración.

Esta tipología se plantea fundamentalmente a implantar en los procedimientos de autorizaciones administrativas, enmarcados en la "Familia 1. Procedimientos de autorizaciones e inscripciones registrales".

- Simplificación y agilización de procedimientos (74 iniciativas).

En este grupo se enmarcan una serie de actuaciones específicas que conlleven a la gestión más rápida y eficaz de los procedimientos. Dichas actuaciones se categorizan en tres apartados:

- unificación de procedimientos
- sustitución de documentos originales por documentos de función equivalente: declaraciones responsables, traslado de documentación requerida a la fase de instrucción y ampliación de métodos de justificación de subvenciones. Tramitación telemática.
- Fomento del uso de las certificaciones y transferencias de certificados electrónicos. Ausencia de exigencia de presentaciones de documentación ya aportada con anterioridad. Reducción de trámites preceptivos.

- Transformación de procedimientos en Servicios de Respuesta Inmediata (32 iniciativas).

Con estas medidas se han identificado un conjunto de procedimientos susceptibles de implantar un Servicio de Respuesta Inmediata (SERI), es decir, en los que se resuelven las demandas o pretensiones de las personas interesadas en un único contacto con la Administración o en un tiempo muy breve.

- Reducción de plazos de resolución de los procedimientos administrativos (110 iniciativas).

El fin que se persigue reducir de manera sustancial los tiempos y plazos de los procedimientos administrativos, logrando una mayor eficacia y eficiencia en la actividad administrativa.

Este apartado se ha desglosado en dos categorías:

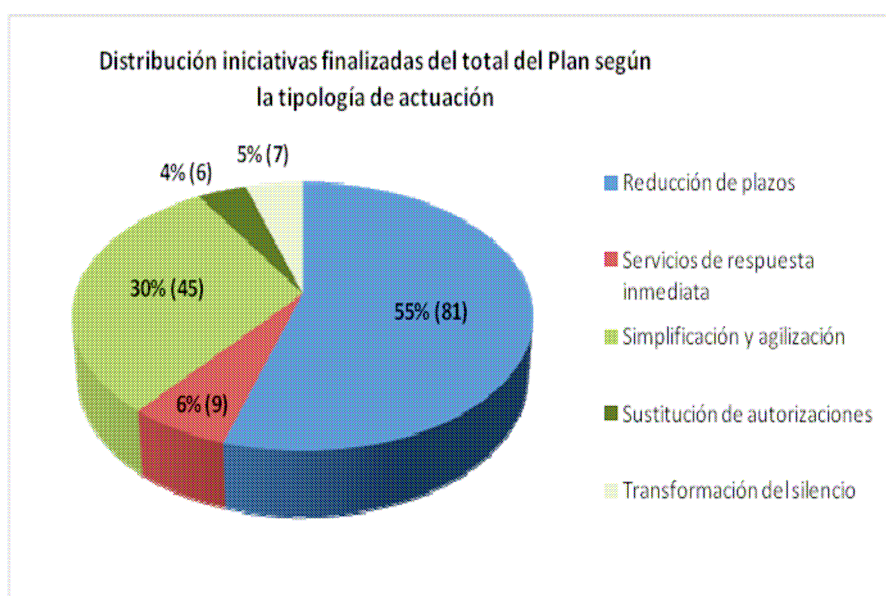
- procedimientos cuyo plazo de resolución no excede de 6 meses, en los que se han planteado propuestas a reducir ese plazo hasta un 50% quedando reducidos a un plazo de resolución de tres meses.
- Procedimientos cuyo plazo de resolución excede de 6 meses, estando la mayor parte de los mismos recogidos en el Anexo I de la *Ley 9/2001, de 12*

de julio, por la que se establece el sentido del silencio administrativo y los plazos de determinados procedimientos como garantías procedimentales para los ciudadanos.

- Revisión del sentido del silencio administrativo (7 iniciativas).

En esta agrupación se incluyen 7 procedimientos que tienen el sentido de silencio desestimatorio en el Anexo I de la *Ley 9/2001, de 12 de julio, por la que se establece el sentido del silencio administrativo y los plazos de determinados procedimientos como garantías procedimentales para los ciudadanos*, siendo su objetivo modificar el sentido del mismo, otorgándosele efectos estimatorios.

En el gráfico que se muestra a continuación se representa como se distribuyen las iniciativas finalizadas en el primer año de ejecución del *Plan de Medidas de Simplificación de Procedimientos Administrativos y Agilización de los Trámites* atendiendo a la tipología de actuación.



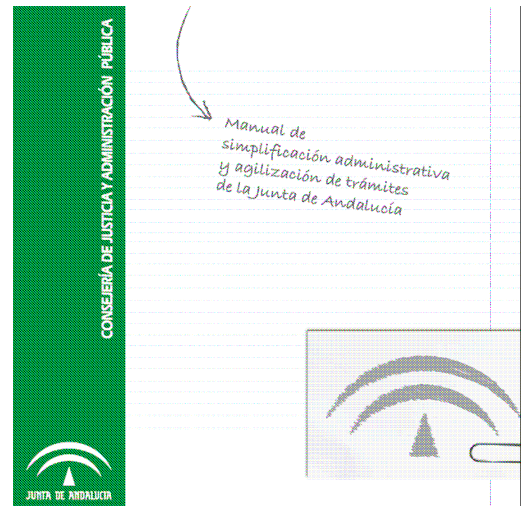
Se puede observar que la tipología de reducción de plazos es la que abarca un mayor número de iniciativas y destacando con un 55% sobre el total.

3. Metodología y criterios de simplificación administrativa y agilización de los trámites

Dentro del marco de la simplificación administrativa y la agilización de los trámites, la Junta de Andalucía ha definido una metodología con el fin de ser una de las herramientas fundamentales con la que contarán los gestores de los procedimientos para abordar los procesos de simplificación.

Esta metodología se ha concretado de una forma amigable y didáctica en el *Manual de simplificación administrativa y agilización de los trámites de la Junta de Andalucía*, con el objetivo de guiar el proceso simplificación teniendo en cuenta que los siguientes enfoques y recomendaciones:

- El proceso de simplificación administrativa que describe el manual debe entenderse como una guía de orientaciones para la mejora del procedimiento.
- No todas las acciones que se proponen serán viables para todos los procedimientos, ya que cada uno tendrá sus condicionantes que permitirá un mayor o menor margen de actuación.






Se han identificado tres fases: descripción de la situación actual, diagnóstico y mejora del procedimiento, e implantación y mejora continua. Para cada una de ellas se definió su objetivo principal, los criterios y acciones que es posible realizar, para concluir con unas preguntas para la reflexión acerca de las recomendaciones propuestas.

A continuación se incluye la "Guía rápida del proceso de simplificación" en la que se describe para cada una de las fases de manera resumida el objetivo, las actuaciones y el resultado de la misma.

Manual de simplificación administrativa y agilización de trámites de la Junta de Andalucía

Guía rápida del proceso de simplificación

FASE	OBJETIVO	ACTUACIONES	RESULTADOS
 Descripción de la situación actual	<p>Conocer y documentar el procedimiento sobre el que se va a actuar</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de la normativa - Clasificación de requisitos y obligaciones de información - Descripción de la tramitación - Clasificación de la documentación - Descripción del soporte informático - Identificación de datos de gestión 	<p>Documento de descripción del procedimiento con toda la información recopilada, incluyendo el diagrama de flujo del procedimiento</p> <p>Completar la información del Registro de Procedimientos Administrativos de la Junta de Andalucía</p>
 Diagnóstico y mejora del procedimiento	<p>Diseñar el nuevo modelo de gestión a partir del diagnóstico, aplicando de forma sistemática los criterios de simplificación y la definición de mejoras viables</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reducción de requisitos, de obligaciones de información y de la documentación a aportar - Agilización de la secuencia de tramitación administrativa - Gestión electrónica del procedimiento - Incorporación de medios de participación, transparencia e información 	<p>Informe motivado de las mejoras identificadas y de la viabilidad de su implantación</p> <p>Guía de tramitación del procedimiento, incluyendo las mejoras identificadas</p>
 Implantación y mejora continua	<p>Implantar las mejoras identificadas teniendo en cuenta las distintas perspectivas: normativa, tecnológica y mejora continua</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Adecuación normativa - Desarrollo tecnológico - Evaluación y mejora continua 	<p>Normativa nueva publicada</p> <p>Actualizar el Registro de Procedimientos Administrativos de la Junta de Andalucía</p>

Otra herramienta de utilidad disponible como punto de partida en el proceso de simplificación es el *Registro de Procedimientos Administrativos* en el que se recoge de manera centralizada la siguiente información para todos los procedimientos administrativos de la Junta de Andalucía:

- Información básica: denominación, objeto, orientación, Consejería o Agencia administrativa competente, familia y subfamilia de pertenencia y nivel de telematización.
- Información sobre la tramitación:
 - Inicio. Clase de iniciación, estacionalidad y, en su caso, tributos establecidos.
 - Tramitación. Órgano competente para tramitar y tipo de tramitación.
 - Resolución. Órgano competente para resolver, plazo para resolver y notificar, sentido del silencio, recursos administrativos que cabe interponer, y órganos que los resuelven.
- Normativa reguladora del procedimiento y normativa asociada al mismo.
- Requisitos y obligaciones de información.
- Documentos a aportar por las personas interesadas.

También se dispone de *Guías de Tramitación de Familias (GTF)* que contienen un esquema simplificado de los procedimientos administrativos, incluyendo su tramitación, documentación de entrada y de salida, información básica para la tramitación e información a proporcionar a la ciudadanía. Estas GTF permiten normalizar elementos comunes de los procedimientos administrativos y sirven de base para la elaboración de las Guías de Tramitación de los Procedimientos (GTP).

En este espíritu de simplificación y agilización de trámites, en el que la Junta de Andalucía está trabajando, se quiere seguir mejorando y estableciendo políticas, estrategias y acciones específicas que permitan marcar las pautas futuras sobre la que se tiene que apoyar las bases de los procesos de simplificación administrativa.

En este sentido la Junta de Andalucía está llevando a cabo diferentes iniciativas como el desarrollo de un nuevo Plan Estratégico de Simplificación administrativa y Agilización de los trámites como continuidad del Plan actual, está consolidando y ampliando la información del *Registro de Procedimientos Administrativos*, desarrollando nuevas herramientas que faciliten el proceso de simplificación, e impulsando la gestión del conocimiento, impartiendo formación en materia de

simplificación administrativa y creando un portal web como punto central para compartir la información.