

## **BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

### **TÍTULO**

**Plan PICAS. Innovación para la eliminación de cargas administrativas en Catarroja.**

### **INFORMACIÓN INICIAL:**

#### **PROBLEMA:**

Las abundantes cargas administrativas que soporta la sociedad en su relación con la Administración Pública.

#### **SOLUCIÓN GLOBAL:**

Implantar la reducción de cargas administrativas, la simplificación y el ahorro de costes a la sociedad como nuevo valor cultural de la organización aplicando la innovación en la gestión administrativa, utilizando el nuevo marco de innovación normativa, administrativa y de procesos propuesto por la UE e impulsado por el Gobierno de España para trasladar la generación de valor ocasionada por esa reducción de cargas administrativas a toda la sociedad de Catarroja (empresas, asociaciones y ciudadanos).

### **TERRITORIO:**

Catarroja (Valencia). 27.654 habitantes.

### **PÚBLICO DESTINATARIO:**

Ciudadanos en general.

### **ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:**

Ayuntamiento de Catarroja, Área de Organización, Innovación y Calidad.

### **DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:**

El origen de este ambicioso proyecto de identificación, medición, y en su caso, reducción o supresión de las cargas administrativas que soporta la sociedad hay que buscarlo en el seno de la Unión Europea y, en concreto, en la Estrategia renovada de Lisboa para el crecimiento y para el empleo donde se identificaron una serie de medidas claves destinadas a mantener y mejorar la competitividad de la economía europea en el escenario mundial. Entre estas medidas clave se sitúa la mejora y la simplificación de la regulación para las empresas.

El Ayuntamiento de Catarroja detectó a finales de 2009 que existía una excelente oportunidad para generar

valor más allá del ámbito empresarial a través de la iniciativa europea y nacional y la sinergia aportada por otros proyectos y acciones innovadoras emprendidos en el ámbito de los procesos, de la tecnología y de la mejora continua de la organización. Por ello, la Junta de Gobierno Local aprobó a finales de julio de 2010 el Plan PICAS (Plan de Impulso a la Competitividad y Ahorro en la Sociedad) cuyo objetivo estratégico es doble:

- Utilizar el nuevo marco de innovación en procesos propuesto por la UE y el Estado español para trasladar la generación de valor ocasionada por la reducción de cargas administrativas a toda la sociedad de Catarroja (empresas, asociaciones y ciudadanos) y no sólo al ámbito empresarial.
- Implantar la reducción de cargas administrativas como nuevo valor cultural de la organización aplicando la innovación en la gestión administrativa de forma que podamos prestar el servicio con el mínimo número de cargas y obligaciones de información a ciudadanos y empresas, resolviendo nosotros la incertidumbre respecto a la información necesaria.

El Plan PICAS propone el despliegue de las siguientes líneas de estrategias de actuación como metodología de trabajo para garantizar el éxito del proyecto:

- Eliminar o simplificar cargas administrativas y documentos asociados a trámites: mediante esta línea estratégica de actuación se ha sometido a análisis 156 trámites municipales y se ha examinado toda la documentación exigida a los ciudadanos y empresas por el Ayuntamiento para poder iniciar el procedimiento. El objetivo de este análisis ha sido eliminar, en los casos que fuera posible, las obligaciones de documentación exigidas por los servicios municipales responsables del trámite y decidir qué reducción de cargas podíamos aplicar al trámite siguiendo las directrices marcadas por el Modelo de Costes Estándar.
- Cambiar el régimen de licencias y autorizaciones por el uso de declaraciones responsables, comunicaciones previas y tramitación proactiva: el proyecto de reducción de cargas administrativas implica la supresión o reducción de los documentos, trámites, sometimiento a información, notificaciones, etc., que permitan simplificar y agilizar los procedimientos administrativos, incluyendo la posibilidad de sustituir el tradicional régimen de concesión de licencias y autorizaciones por lo que la Directiva y normativa de transposición Ley 25 /2009 de 22 de diciembre denominan

Comunicación Previa y Declaración Responsable. La incorporación de estas figuras al ordenamiento jurídico implica un cambio radical en la forma de entender las relaciones entre la Administración y sus ciudadanos; si hasta la fecha existía un control administrativo previo al ejercicio de determinadas actividades cuya ejecución se condicionaba a la obtención de licencia, a partir de ahora dicho control será posterior, pudiendo en algunos casos desempeñarlas desde el mismo día que se pone en conocimiento de la Administración. Mediante esta línea de actuación se permite que los ciudadanos y empresas puedan empezar a actuar con una simple comunicación previa o declaración responsable en 13 trámites municipales, ahorrándose la solicitud de las autorizaciones y licencias actuales y el tiempo de espera asociado a la tramitación de los correspondientes expedientes administrativos.

- Desarrollar normas para consolidar la reducción de cargas: con el objetivo de regular esta innovadora forma administrativa de actuación y de consolidar para el futuro el valor cultural de la reducción de cargas administrativas en el Ayuntamiento de Catarroja, el Plan PICAS incluye, dentro de esta línea de actuación, las actuaciones encaminadas a aprobar ordenanzas y normas internas que consoliden el cambio.
- Impulso de las relaciones electrónicas e interoperabilidad con otras administraciones: bajo esta línea de acción incluimos los resultados y la aplicación de los proyectos tecnológicos de innovación que nos han permitido establecer una serie de alianzas y canales de comunicación electrónicos con otras administraciones públicas para acceder a aquella información que nos es de utilidad para la tramitación administrativa de los expedientes. Los servicios electrónicos de consulta establecidos nos permiten dejar de solicitar al ciudadano mucha de la documentación que obra en otras administraciones y que es necesaria aportar para acreditar requisitos e iniciar los trámites municipales. Estas acciones nos permiten a la vez resolver nosotros la incertidumbre que existe en la relación entre la ciudadanía y la Administración (local, autonómica y estatal) tal y como se recoge en la misión del Servicio de Atención ciudadana del Ayuntamiento de Catarroja.
- Liderar, comunicar y evaluar resultados e impactos: esta línea de acción tiene como misión el liderazgo, la comunicación y el seguimiento, control y evaluación de los resultados del proyecto para garantizar el éxito del mismo y que las acciones propuestas no queden en una mera declaración de intenciones.

El Plan PICAS combina procesos de innovación que abarcan los siguientes ámbitos:

1. La relación de la sociedad con su Administración.
2. El cambio de los aspectos y criterios jurídico-administrativos tradicionales con una clara orientación al ciudadano y a la sociedad.
3. La orientación tecnológica y organizativa para dar solución a la incertidumbre ciudadana en el momento de aportación de documentación y acreditación de requisitos en su relación administrativa con el sector público.

### **IMPACTO:**

Impacto para el ciudadano:

- Evolución del % de trámites municipales que permiten su iniciación por Sede Electrónica. Superior al 95%. 75 € de ahorro por expediente para empresas y ciudadanos por presentación electrónica versus presentación presencial.
- Simplificación y eliminación de documentos y requisitos municipales.
- Cambio hacia las Declaraciones Responsables, Comunicaciones Previas y tramitación proactiva.
- Servicios disponibles desde el software de interoperabilidad global de acceso a servicios y datos comunes.
- Servicios accedidos, certificados en papel de otras AAPP suprimidos y valor total del Ahorro por software de Interoperabilidad.
- Reducción de cargas por habitante.
- Nuevos compromisos de servicios ante la ciudadanía.

Impacto para la organización:

- Referente municipal en modernización e innovación: % de trámites que permiten su iniciación por Internet superior al 95%.
- Sostenibilidad de nuevos valores corporativos.
- Impulso de las relaciones electrónicas e interoperabilidad con otras administraciones.
- Plataformas accesibles desde software de interoperabilidad.
- Todos los servicios de otras Administraciones a 2 clicks.
- Obtención de copias auténticas e integración con expedientes electrónicos.
- Acciones de benchmarking hacia otras administraciones.

- Consolidación de las propuestas de mejora aplicadas por los propios empleados públicos en el seno de sus equipos de trabajo.
- Repercusión en medios y comunicación social.
- Mejora de la percepción ciudadana de los servicios públicos.

Se prevé generar un ahorro directo e indirecto a la sociedad (ciudadanos y empresas) por un valor según las estimaciones iniciales que superará los 908.205 €.

La práctica del Plan de Impulso a la Competitividad y Ahorro en la Sociedad (PICAS) del Ayuntamiento de Catarroja, ha sido galardonada con el Premio Ciudadanía a las Buenas Prácticas en los Servicios Públicos (candidatura con áccesit) que otorga el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, a través de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública correspondientes al año 2012.

#### **CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:**

Julio de 2010- actualidad.

#### **DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:**

Ayuntamiento de Catarroja:

<http://www.catarroja.es/es/>

Memoria Plan PICAS:

[http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/premios/calidad\\_innovacion\\_2012/memorias/Memorias de ciudadania/ACCESIT Ayuntamiento de Catarroja.pdf](http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/premios/calidad_innovacion_2012/memorias/Memorias_de_ciudadania/ACCESIT_Ayuntamiento_de_Catarroja.pdf)