

Plan de
Formación
Continua | FEMP
09



Junio
2009

LGNS

Directiva de
Servicios



Simplificación
Administrativa



Ayuntamiento
de Leganés



Directiva de Servicios

1. Introducción
2. Marco de Actuación



Introducción

>> Datos

1. Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de Diciembre de 2006
2. Plazo para su trasposición de tres años. **28/12/2009**

>> Objetivo

1. Auténtico **Mercado único de servicios** en la unión europea a través de la **eliminación de barreras legales y administrativas** que actualmente limitan el desarrollo de actividades entre Estados miembros.>> Menor carga administrativa.

>> Implicaciones

1. Abstenerse de adoptar cualquier normativa que vaya en contra de las disposiciones de la directiva, tanto a nivel estatal, autonómico y local.
2. Directiva transversal y con enfoque horizontal

>> Se apuesta por

1. Simplificación administrativa como método para la reducción de normativa innecesaria e injustificada.
>> **Reducción del número de procedimientos y trámites existentes y favorecer su transparencia. VENTANILLA ÚNICA como punto de acceso común para el acceso a trámites y servicios**

Introducción

>> Beneficios:

Redundar en la calidad, cantidad de servicios ofertados y reducción de precios

Cómo

Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio

>> Códigos de Conducta

>> Cartas de Servicios

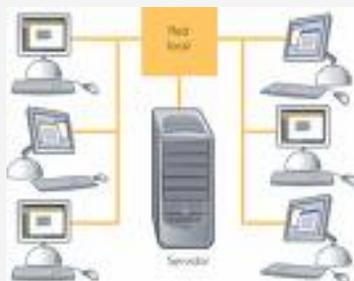
Mediante

COOPERACION ADMINISTRATIVA

Sistema electrónico de intercambio de información

Reto

Cambio en la cultura regulatoria
Notificaciones vs autorizaciones
Directrices para la cooperación
Programa de **simplificación administrativa**
Refuerzo del derecho de los consumidores



Simplificación Administrativa

1. Introducción
2. Marco de Actuación



Introducción

Cambios en la normativa Local

PRINCIPIOS QUE
INSPIRAN LA
TRANSPOSICIÓN

EVALUCIÓN DE LA
NORMATIVA LOCAL

ANALIZAR LA
NORMATIVA LOCAL

EVALUAR LA
NORMATIVA

PROCEDER A LA
MODIFICACIÓN DE LA
NORMATIVA

REGIMEN DE
AUTORIZACIÓN

ANÁLISIS SILENCIO
ADMINISTRATIVO

ANÁLISIS DE EXISTENCIA DE
LIMITACIONES TEMPORALES
Y TERRITORIALES

ANÁLISIS DE REQUISITOS
SOBRE ACCESO Y EJERCICIO
DE ACTIVIDADES DE SERVICIOS

SIMPLIFICACIÓN DE
PROCEDIMIENTOS Y TRÁMITES
ADMINISTRATIVOS



Marco de Actuación

procedente de



LA REVISIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y LOS TRÁMITES con el objetivo de que sean:

- Claros
- Inequívocos
- Objetivos
- Transparentes
- De interés general
- Silencio administrativo positivo
- Declaraciones responsables y control a posteriori

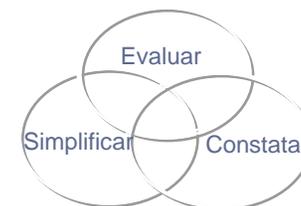
Aprovechando



- ☰ El potencial de las TIC
- ☰ Establecimiento de ventanilla única



Marco de Actuación



Proceso de Simplificación Administrativa

Examinar y evaluar

- El procedimiento y los trámites asociados

Simplificar

- Definir alternativas menos gravosas, costosas y accesibles, o que supongan retrasos en el inicio del servicio.
- Eliminar las exigencias de presentar documentos originales que no sean estrictamente necesarios o se encuentren disponibles en otras fuentes públicas
- Aceptar documentos de otros estados miembros.
- Eliminar burocracia, eficiente uso de recursos, alianza con proveedor de información

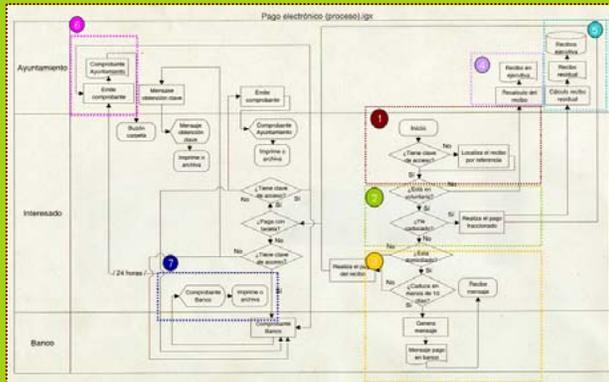
Constatar

- Constar que son claros, objetivos, transparentes, proporcionados, de interés general y se dan a conocer con antelación

Ejemplo

- 📄 Solicitar en el propio ayuntamiento un certificado de empadronamiento
- 📄 Solicitar una licencia de funcionamiento

Marco de Actuación



Aspectos a tener en cuenta

- **Aplicación del principio de presunción de veracidad** (sustitución de documentos por declaraciones hechas por el interesado).
- **Fiscalización previa por fiscalización posterior.**
- **Eliminación de formalidades costosas** (documentos con información que posea la propia entidad, tasas por encima del coste de producción).
- **Desconcentración de procesos decisorios** (los órganos de dirección deben de estar liberados de rutinas de ejecución concentrándose en el planeamiento, la coordinación y fiscalización).
- **Participación de los ciudadanos en el control de la prestación de servicios** (Los ciudadanos podrán remitir sus quejas o sugerencias en relación a las modificaciones o deficiencias en procedimientos administrativos . Debe tenerse en cuenta al ciudadano para la simplificación administrativa).



- **Dependencia de las ordenanzas de normativa estatal o autonómica**
 - **Revisar posteriormente las normas sancionadoras**



- **Si un municipio incumple se sanciona a España**

Marco de Actuación

Unidad de Sistemas de Información

Enfoque Metodológico

Identificación

Priorización

Racionalización

Simplificación

Certificación

Mecanización

Puesto a disposición del ciudadano



RESULTADOS

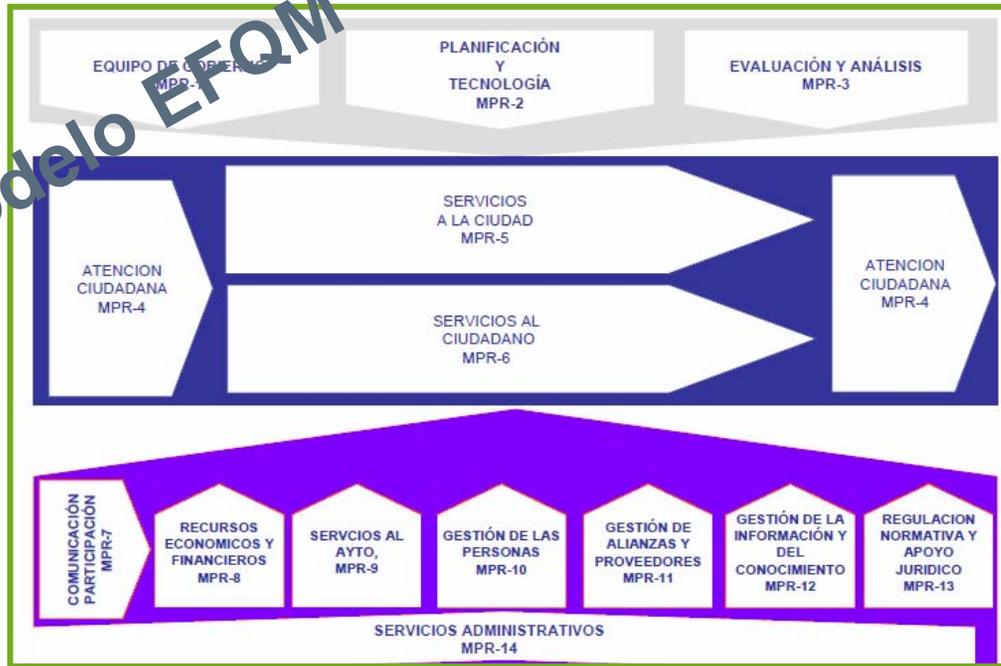
Procesos: 3 macroprocesos
Procedimientos tipo: 150
Documentos: 1.800 plantillas normalizadas
Expedientes: 145.000 expedientes tramitados

Aumento de la Productividad
Obtención de Indicadores



Simplificación Administrativa

Marco de Actuación



Definición del Mapa de Procesos

Gestión del cambio
Tener en cuenta el factor humano
Benchmarking
Herramientas de soporte.

El Sistema de Gestión de Calidad del Ayuntamiento de Leganés se aprueba el 28 de octubre de 2002 quedando definido su marco de actuación, sus directrices políticas y técnicas, los instrumentos para desarrollarlo y para garantizar la participación ciudadana, así como el primer proyecto estratégico e certificación según la norma UNE-EN ISO 9001:2000.



- Participación de los trabajadores
- Cambio del orden secuencial por el natural de los procesos.
- Reducción de las comprobaciones y controles.
- Eliminación del papel como protagonista del responsable del proceso.
- Operaciones híbridas. Centralización / Descentralización
- Simulación de casos para el análisis y presentación de alternativas y examen de expedientes resueltos, para observar el flujo real seguido

ENTRANAS DEL PROCESO		DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			SALIDAS DEL PROCESO		
<ul style="list-style-type: none"> Llamada telefónica de los ciudadanos Atendimiento del ciudadano a las instalaciones del Ayuntamiento 		Atención de la consulta del ciudadano	Guarizado de la información	Comunicación de la información al ciudadano	Pagos/Acreditación de ID	<ul style="list-style-type: none"> Información de áreas generada a las unidades municipal, Comediantes Admistrativos/ Administraciones Información sobre datos administrativos de identificación y "servicio una y" 	
UNIDADES IMPLICADAS Ciudadano		UNIDADES IMPLICADAS • Intendencia (Servicio 1107) • Puesto de Información (Servicio Presencial)			UNIDADES IMPLICADAS • Jefatura de Negociado de Atención al Ciudadano		
DOCUMENTACIÓN <ul style="list-style-type: none"> Manual de Calidad. Cap. 7 Procedimiento de información general al ciudadano BBDD "107" 		INDICADORES			REACTIVO		
INDICADOR	VALOR RETARDA	DESCRIPCIÓN (código de actividad)	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REACTIVO		
Número de llamadas telefónicas	75% (107) por el código 1107 (107) por el código 1107 (107) por el código 1107	(Número total de llamadas que son atendidas) / (Número total de llamadas) * 100	Mensual	Jefatura de Negociado	Sistema de Llamadas		
Tiempo medio de espera (Atención Telefónica)	1,30 min	Tiempo medio de espera (Atención Telefónica)	Mensual	Jefatura de Negociado	Sistema de Llamadas		
% de personas que esperan el tiempo de espera máximo establecido en el manual (10 minutos) (Caso del Puesto de Información y Atención Telefónica)	25 %	(% de personas que esperan el tiempo de espera máximo establecido en el manual) / (Número total de personas atendidas) * 100	Mensual	Jefatura de Negociado	Sistema de Gestión de Espera		
% de personas que esperan más de 30 minutos (Presencial) (por edificio) (Calle de Pío, La Forjara y Avenida de Madrid)	5 %	(% de personas que esperan más de 30 minutos) / (Número total de personas atendidas) * 100	Mensual	Jefatura de Negociado	Sistema de Gestión de Espera		

Papel de la Unidad de Organización y Métodos

“lo que no se puede medir no existe”

“no podemos mejorar aquello que no podemos medir”

Priorización

Volumen de Procedimientos
Impacto en el Ciudadano
Procedimiento racionalizado
Nivel de reutilización
Sencillez del procedimiento
Grado de informatización
Opinión del Cliente
Teletramitación



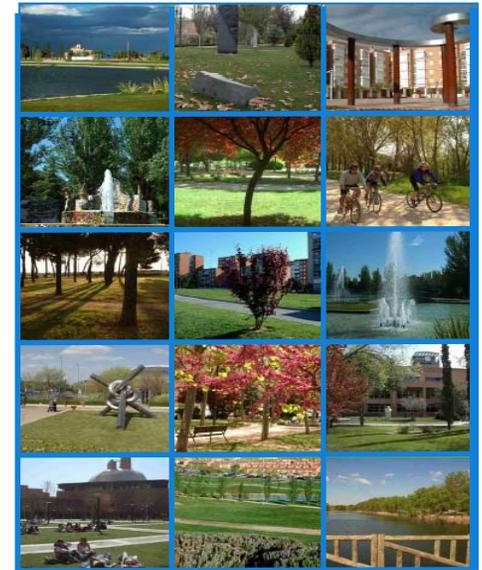
***Priorización en función
de la organización***



LGNS

Experiencia del Ayuntamiento de Leganés

1. La Ciudad
2. Proyectos TIC
3. Otra legislación aplicable
4. Evolución y Experiencia



Experiencia
del
Ayuntamiento
de Leganés

LGNS

Tenemos marca de la Ciudad:

- **Padrón:**
>> 189.000 habitantes
- **Plantilla:**
>> 1.650 trabajadores
- **Presupuesto 2008:**
>> 210 M de €
- **Presupuesto en Informática:**
>> 3.581.450 de €
- **Representa el**
>> 1.98 % del presupuesto total



2. Proyectos TIC

Experiencia
del
Ayuntamiento
de Leganés

Se necesita una planificación.

Sin Cuadro de Mando, Estrategia, o Financiación no hay Planificación.

Cuadro de Mando

Ciudadano es el Centro de la Actividad

Internet para todos los ámbitos

Sistemas Cooperativos / Integración de Sistemas

Sistemas únicos parametrizables por área

Gestión del Conocimiento clave del éxito

Seguridad en el acceso



Estrategia

 **Plan de Sistemas 2003 - 2009** 

 **Plan de Calidad**

 **Plan Estratégico**



Capacity
Planning

Plan de
Desarrollo SIs
Corporativos

Plan Leganés
Ciudad Digital

Plan de Info-
accesibilidad

Planificación



Ciudad Singular
2006- 2007

Ayuntamiento Digital
Tramit-e Leganés - Gijón
2007- 2008

Avanza Contenidos
Leganés **Avanza** en Contenidos Digitales
2007- 2008

Leganés 2007-2009
Avanza en Contenidos Digitales



Gestión Electrónica 2.0 2008-2010

Experiencia
del
Ayuntamiento
de Leganés

Actuaciones en el Ayuntamiento de Leganés



S@C DIGITAL

- Mayor disponibilidad (24 x 7).
- Servicios más amigables y cercanos
- Reducción de colas
- Mejorar de la interoperabilidad.

CCLEGANÉS:

- Disminuir el volumen de certificados solicitados vs a los tramitados y entregados

SMSLEGANES:

- Transformar e-administración en m-administración.
- Penetración del móvil en España (103%)
- Personas que disponen de móvil (90%)
- De ese 90% se tienen un 110% de dispositivos
- 95 % de sms leídos y 25 % respondidos

Tramite Leganés - Gijón

Adaptación de Expedientes a la Nueva Ley LACSPE

Ley de Acceso al Ciudadano a los Servicios Públicos Electrónicos



Ayuntamiento Digital Transferencia de Tecnología



- >> Registro Electrónico
- >> Sellado de Tiempo
- >> Estado de Tramitaciones
- >> Notificación Electrónica
- >> Acceso autenticado
- >> Expediente iniciado por usuario
- >> Control documental

Leganés

Avanza en Contenidos Digitales



El público objetivo son todos los usuarios de Internet que decidan hacer uso de los contenidos digitales que suministra esta entidad local.

- >> Nueva plataforma website
- >> Nuevo gestor y publicador
- >> Nueva estructura de cont. y de navegación
- >> Nuevo Look and feel

Gestión Electrónica 2.0



Impulso por las nuevas tecnologías para dar soporte a la Contratación Pública, estableciendo las figuras del Portal de Contratación

Adaptación a la Ley 11/2007

Bases de la Tramitación Electrónica

- **Obtener información**, realizar **consultas**, **solicitudes**, manifestar **consentimiento**, entablar pretensiones, efectuar **pagos**, realizar transacciones y **oponerse a las resoluciones** y actos administrativos.
- Conocer por medios electrónicos el **estado de tramitación** de los procedimientos.
- La **conservación** en formato electrónico por las Administraciones Públicas de los **documentos electrónicos** que formen parte de un expediente.
- **Obtener copias electrónicas** de los documentos electrónicos.

Es Obligatorio

- Establecer registros y **notificaciones electrónicas**
- Ofrecer la **consulta electrónica del estado del expediente**
 - En los gestionados electrónicamente: Relación de trámites realizados, contenido y fecha en la que fueron dictados.
 - En expedientes no tramitados electrónicamente
 - Fase en la que se encuentra el procedimiento
 - Órgano o unidad responsable del mismo
- **Impulsar la aplicación de medios electrónicos** a los procesos de trabajo y la gestión de los procedimientos y de la actuación administrativa.

No es obligatoria la tramitación electrónica

Si la tramitación no es Electrónica

- Obliga a reflejar la fase de tramitación y el órgano o unidad responsable.
-> Habría de mantenerlo independiente.
- **Problemas**
 - > Organizativamente: Carga de trabajo. Mantenimiento del registro de los cambios de fase.
 - > Información: Tan genérica que poco puede aportar al ciudadano.
 - > Documentos electrónicos: el asegurar la conservación y la obligación de no aportar aquellos que obren en poder de las Administraciones Públicas, obligaría a clasificarlos individualmente.
 - > cientos de procedimientos implicados

**Es casi imposible cumplir
la Ley sin tramitación
electrónica**

Definir un procedimiento genérico, sería una solución que podría permitir una implantación global rápida y en toda la organización

Ley de Contratación Electrónica 30/2007

Una de las principales novedades de la nueva Ley es el impulso por las nuevas tecnologías para dar soporte a la Contratación Pública, estableciendo las figuras del Portal de Contratación donde dar publicidad a los contratos para conseguir mayor transparencia y fomentar la competencia. Además se establecen los nuevos procedimientos de compra repetitiva como el Acuerdo Marco o el Sistema Dinámico de Adquisición.



¿Cómo?

**Leganés afronta este reto
con el Proyecto**



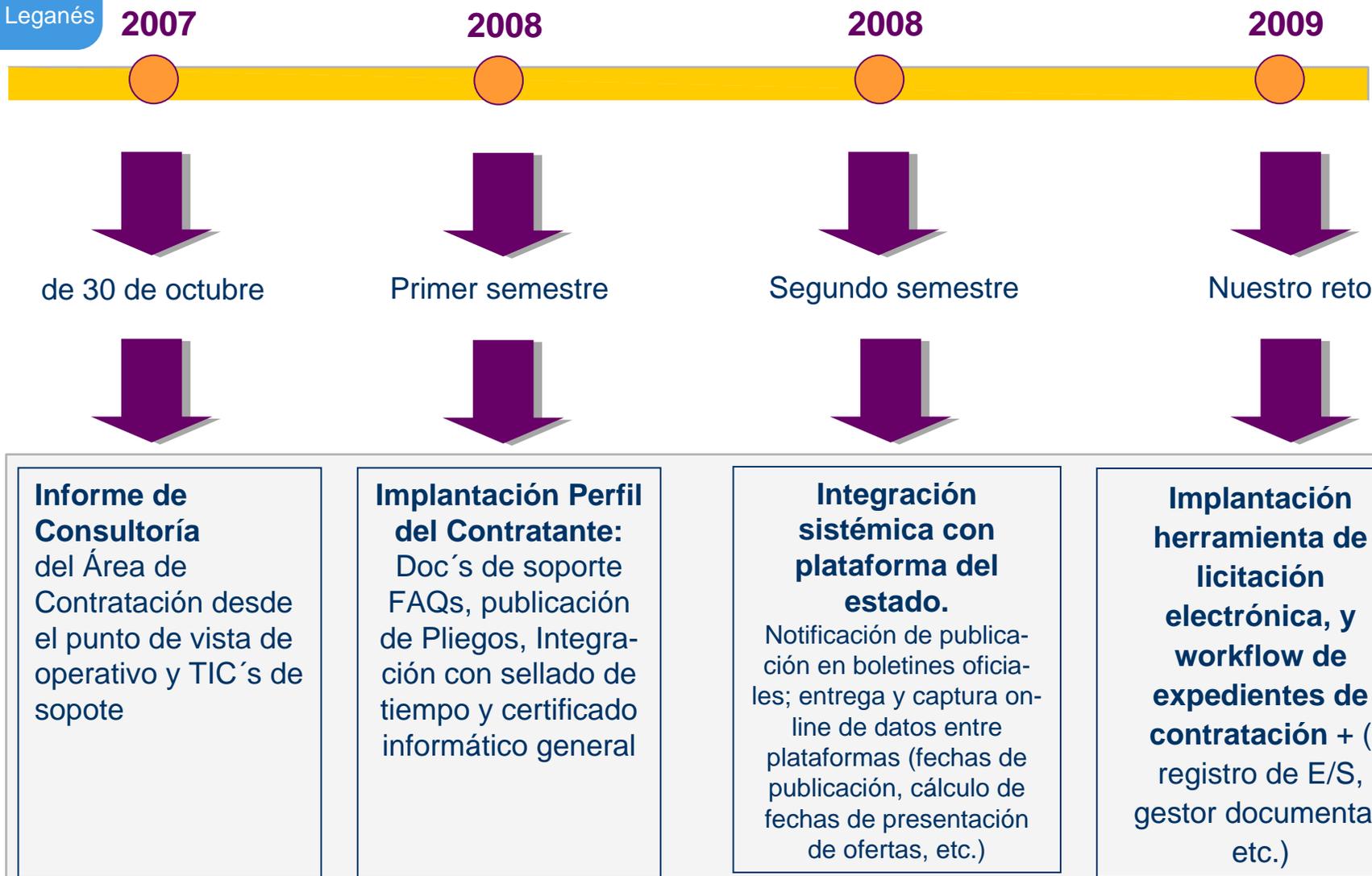
¿Por qué?

**“GESTIÓN ELECTRÓNICA 2.0”
UNA NUEVA REALIDAD
ACCESIBLE Y AL ALCANCE
DE TODOS.**

- 1800 plantillas y 150 procedimientos normalizados.
80% de la gestión administrativa
- Contamos con una hta. de tramitación electrónica
- Disponemos de bases de datos centralizadas

Experiencia
del
Ayuntamiento
de Leganés

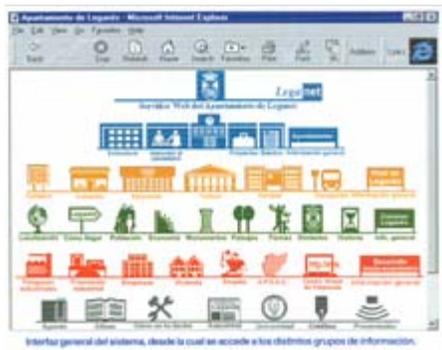
Ley de Contratación Electrónica 30/2007



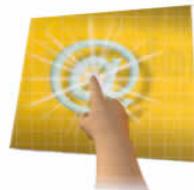
Experiencia del Ayuntamiento de Leganés

Punto de acceso a las tramitaciones electrónicas con el Ayuntamiento de Leganés

Informar



Interactiva



Transaccional



4.- Evolución y Experiencia

Experiencia del Ayuntamiento de Leganés

1979-1989

Objetivos:
Control

Soluciones:
Departamentales (Padrón, Contabilidad, Nómina, Tributos...)



Trasiego de papel
BBDD
descentralizadas
Datos repetidos

1998 - 2000

Objetivos:
Estandarizar

Soluciones:
ERPs
integrables
Cliente / Servidor



Trasiego de papel
BBDD
centralizadas
Dato único

2001 - 2003

Objetivos:
"Publicar"

Soluciones:
Plataforma web



Trasiego de papel
Expedientes consultables en internet

2003 - 2007

Objetivos:
Tecnología

Soluciones:
Servicios y Ciudad Digital: Pago-online, sellado de tiempo, firma electrónica)



Documentación:
Explotada desde expediente
No trazable
No control de la ya presentada por el ciudadano

2003 - 2007

Objetivos:
Ley 11/2007
Ley 30/2007

Soluciones:
S.G.I.D.
E-pac
E-registro
Perfil Contratante
E-Licitación
E-Factura



Documentación:
Explotada independiente
Trazable
Control de aportaciones documentales de terceros
Sede electrónica

¿Cómo lo hemos conseguido?

Dato único y sin propietarios
Procesos normalizados y optimizados
Indicadores establecidos en Cartas de Servicios
Disponibilidad de BBDD territorial

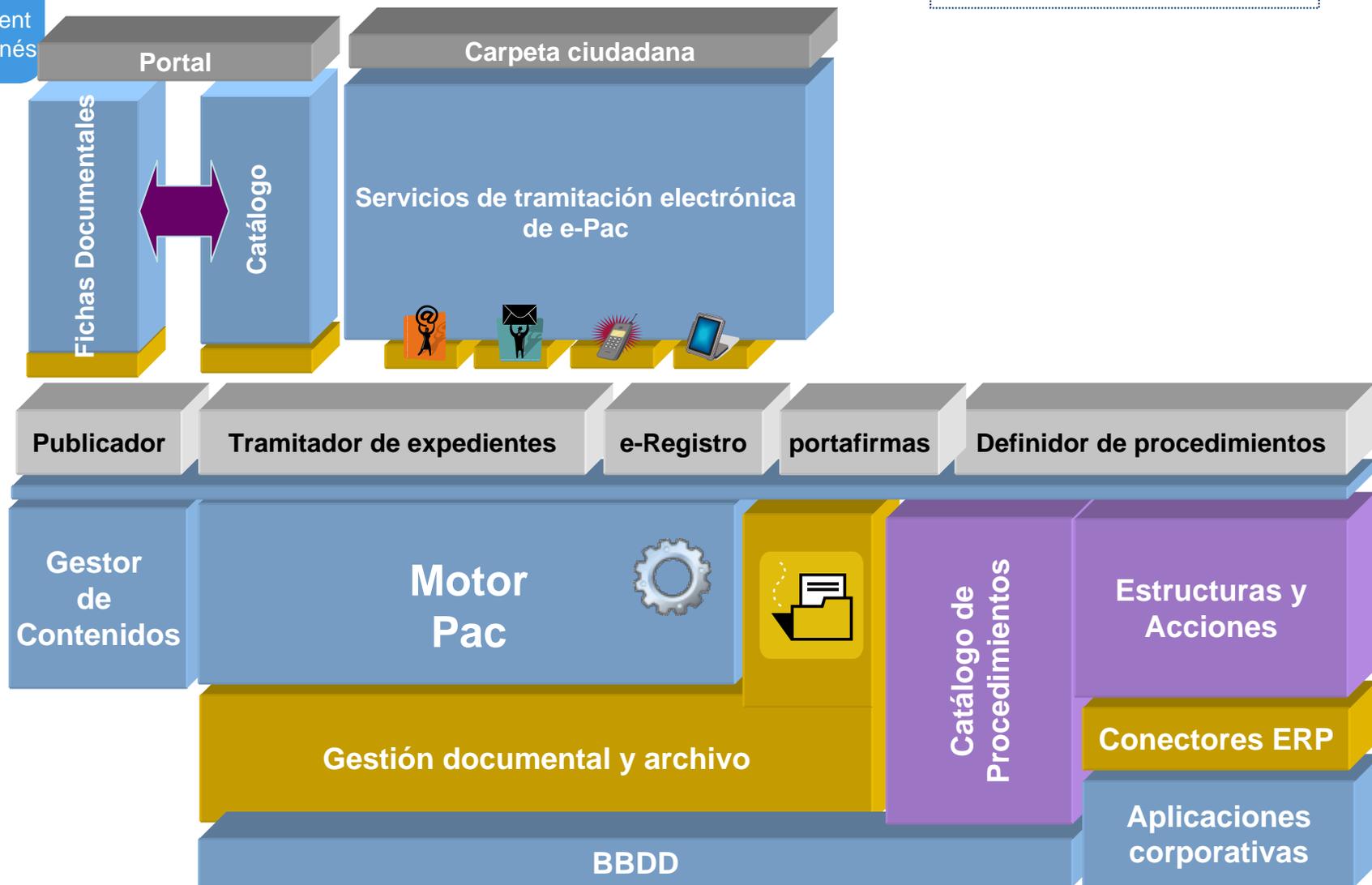
1999 - 2006

Objetivos: Procedimentar
Solución: P.A.C.

- 150 procedimientos tipo
- 1800 plantillas
- 145.000 exp. tramitados 1/7/2008
- Aumento de la productividad
- Obtención de indicadores

Experiencia del Ayuntamiento de Leganés

Mapa de Sistemas



LGNS

Ayuntamiento de Leganés
Gracias por su atención

www.leganes.org