

1. Nombre del Proyecto / Práctica

Proyecto de Reducción de Cargas Administrativas en el Ayuntamiento de Catarroja - Plan PICAS (Plan de Impulso a la Competitividad y Ahorro en la Sociedad)

2. Nombre de la Entidad Local

Ayuntamiento de Catarroja (Valencia)

3. Área de gestión desde donde se está desarrollando

Liderado el Director del Area de Organización y Calidad (Fermín Cerezo) y por la Secretaria General (Remedios Pérez)

4. Áreas de gestión implicadas

El Plan PICAS se trata de un proyecto que conlleva una acción transversal para toda la organización desplegada desde el Comité de Dirección y que afecta a todas las áreas municipales de:

- Servicios a las Personas: Bienestar social, desarrollo local, cultura y educación. Juventud y deportes,
- Servicios al Territorio: urbanismo, disciplina, medioambiente y mantenimiento de espacios públicos,
- Seguridad Ciudadana,
- Atención Ciudadana,
- Organización, Innovación y Calidad,
- Recursos Humanos,
- Financiera,
- Secretaría General e Intervención General

5. Resumen de la práctica

1. Contexto

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. Como consecuencia de esta estrategia el **Consejo Europeo de Primavera de 2007** decidió convertir la simplificación administrativa en una de las líneas de acción prioritarias en la política económica europea, acordándose que las cargas administrativas derivadas de la legislación europea deben reducirse en un 25% para el año 2012. Desde las instituciones comunitarias se ha estimado que la reducción del 25% de las cargas administrativas, aplicable tanto a la legislación comunitaria como a las medidas reglamentarias nacionales, podría dar lugar a un aumento del PIB de la UE del orden del 1,4% (unos 150 mil millones de euros) a medio plazo.

España ha asumido este compromiso planteado por la Unión Europea e incluso lo ha superado, pues de forma aún más ambiciosa se ha comprometido a la reducción para 2012 de un **30%** de aquellas cargas administrativas que soportan las empresas, derivadas de la normativa existente en los ámbitos territoriales estatal, autonómico y local. Se trata de un objetivo nacional que exige el compromiso, esfuerzo y colaboración de todas nuestras Administraciones públicas. Para la consecución de este objetivo, el 20 de junio de 2008 el Consejo de Ministros aprobó el **Plan de Acción para la Reducción de Cargas Administrativas**. El objetivo último recogido en el Plan de Acción consiste en reducir o suprimir el papeleo innecesario que se ven obligadas a cumplimentar las empresas españolas como consecuencia de la normativa existente. De esta forma, **esos recursos humanos y materiales ahora ocupados total o parcialmente en tramitar obligaciones de información obsoletas, redundantes o reiterativas podrán emplearse en aumentar la productividad de las empresas y la competitividad del conjunto de la economía de nuestro país.**

Además, en la Administración General del Estado se adopta **el Modelo de Costes Estándar (MCE o SCM en sus iniciales inglesas) como instrumento para medir las cargas administrativas** y, por lo tanto, para cuantificar el ahorro que supondrá para las empresas la reducción de las mismas.

2. La reducción de cargas administrativas en Catarroja: el Plan

PICAS

Objetivo estratégico

Catarroja ha sido seleccionada como uno de los **10 municipios piloto** del estado español para el despliegue de las acciones mencionadas. Nuestra participación activa desde el año 2000 en la Comisión de Modernización y Calidad de la FEMP (Federación Española de Municipios y Provincias) y nuestra dilatada experiencia de éxitos en proyectos de innovación y modernización en la gestión pública son garantía de confianza para el despliegue de las estrategias y planes de acción europeos y nacionales.

Al realizar el diagnóstico de la situación y del proyecto (análisis DAFO) teniendo en cuenta las variables del entorno, nuestra propia organización y la estrategia

aprobada en el Plan de Actuación Municipal 2008-2011, detectamos 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:

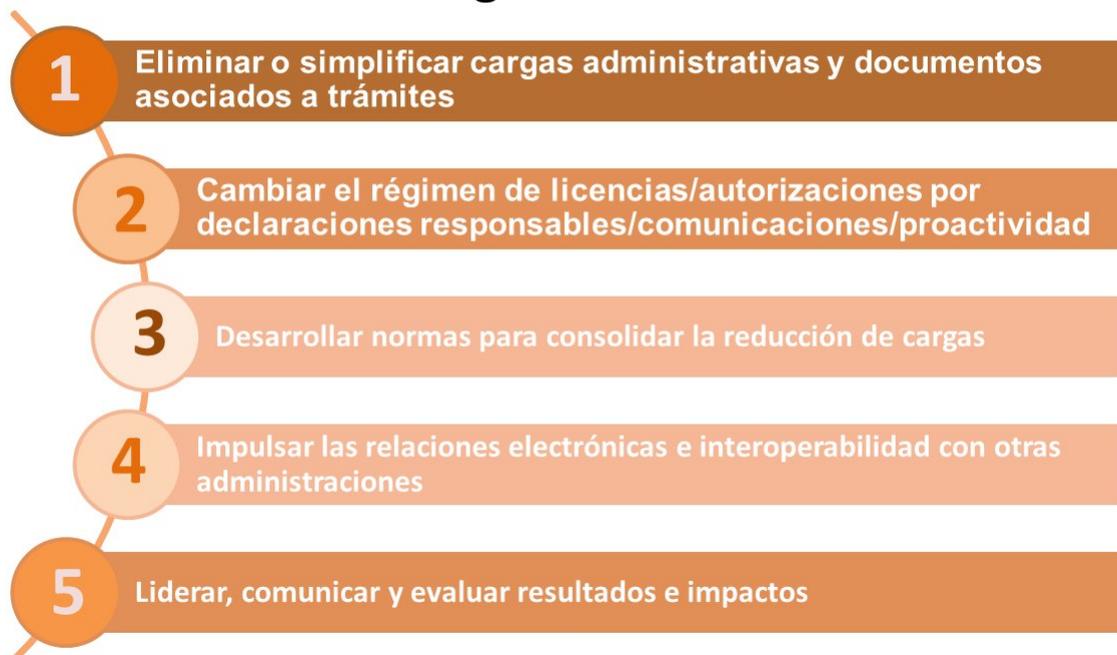
- Utilizar el nuevo marco de innovación en procesos propuesto por la UE y el estado español para trasladar la generación de valor ocasionada por la reducción de cargas administrativas a toda la sociedad de Catarroja (empresas, asociaciones y ciudadanos) y no sólo al ámbito empresarial.
- Implantar la 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.

Líneas estratégicas de actuación

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

Estrategias del Plan PICAS

Reducción de cargas administrativas



El Ayuntamiento de Catarroja está inmerso en la ejecución del citado Plan PICAS

cuya finalización está prevista para diciembre de 2013. No obstante, los distintos equipos municipales del Ayuntamiento ya están realizando valoraciones de las reducciones de cargas realizadas que serán reportadas al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas a finales de 2012 coincidiendo con el límite temporal de cumplimiento del objetivo que el Estado Español ha asumido ante la Unión Europea (Ver línea estratégica 5). Por ello, todas las acciones incluidas en las líneas estratégicas mencionadas incluidas sus acciones están siendo valoradas económicamente para calcular el impacto económico de ahorro (tanto directo como indirecto) y la competitividad que se está generando en la sociedad de Catarroja.

En la estimación económica del impacto se han tenido los siguientes criterios:

- Los conceptos, importes y directrices económicas asociadas a la reducción de cargas administrativas y recogidas en el Modelo de Costes Estándar elaborado por la Unión Europea y adoptado por la Administración General del Estado a propuesta del Ministerio de la Presidencia.
- Las directrices y recomendaciones incluidas en el Manual de Reducción de Cargas Administrativas editado por la FEMP y el Ministerio de Política Territorial y Administraciones Públicas a finales de 2010.

A continuación esbozamos brevemente el contenido de cada una de las líneas estratégicas de actuación separando entre las medidas ya en funcionamiento y las medidas planificadas para el resto del 2012 y 2013.

E1 - 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.

Con carácter general y para todos los trámites ofertados por el Ayuntamiento de Catarroja se han desplegado como mínimo las siguientes acciones de reducción de cargas:

Reducción de carga general para todos los trámites	Ahorro unitario generado
Ahorros directos	
Posibilidad de iniciación del trámite por Internet a través de CAVI, Catarroja Virtual que es la sede electrónica del Ayuntamiento de Catarroja	75 €
Eliminación de la fotocopia del DNI/CIF	5 €
Eliminación de certificados de empadronamiento	5 €

Eliminación de fotocopias de recibos, licencias, acuerdos, etc. 5 €

Ahorros indirectos

Establecimiento de sistemas específicos de ayuda a la cumplimentación 30 €

Reducción de entre 1-25% del tiempo de tramitación 20 €

Gracias a las acciones contempladas en esta línea, los ciudadanos y empresas no sólo podrán mediante un asistente de ayuda presentar las solicitudes electrónicamente a través de la sede electrónica en CAVI (Catarroja Virtual) sino que también dejarán de aportar documentos y fotocopias de, por ejemplo, DNI/NIF, certificados de empadronamiento, copias de recibos, copias de licencias otorgadas previamente, planos de emplazamiento, etc. Es decir, eliminamos todos aquellos documentos y requisitos que no tienen sentido ya sea, por que obran en poder de éste Ayuntamiento o por que no aportan valor para la tramitación del expediente administrativo.

A fecha de 15 de marzo de 2012, se han completado las siguientes acciones relacionadas con esta línea de trabajo:

Acciones realizadas – Marzo 2012	Resultados
<i>Iniciación de trámites por Internet (Sede Electrónica) junto con un sistema específico de ayuda a la cumplimentación</i>	81% de los trámites permiten su iniciación por Internet con asistente de cumplimentación (126 trámites)
<i>Eliminación de fotocopia del DNI/CIF</i>	Se ha eliminado este requisito de 76 trámites municipales
<i>Eliminación de certificados de empadronamiento</i>	Se ha eliminado este requisito de 10 trámites municipales
<i>Eliminación de fotocopias de recibos, licencias, acuerdos, etc.</i>	Se ha eliminado este tipo de requisitos de 36 trámites

E2 - 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.

En la **Comunicación Previa**, los interesados ponen en conocimiento de la Administración Pública competente sus datos identificativos y demás requisitos exigibles para el ejercicio de un derecho o el inicio de una actividad.

En la **Declaración Responsable** el interesado manifiesta, bajo su responsabilidad, que cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente para acceder al reconocimiento de un derecho o facultad o para su ejercicio, que dispone de la documentación que así lo acredita y que se compromete a mantener su cumplimiento durante el periodo de tiempo inherente a dicho reconocimiento o ejercicio.

Tanto una como otra permiten, con carácter general, el reconocimiento o ejercicio de un derecho o bien el inicio de una actividad, desde el día de su presentación, sin perjuicio de las facultades de comprobación, control e inspección que tengan atribuidas las Administraciones Públicas.

La inexactitud, falsedad u omisión, de carácter esencial, en cualquier dato, manifestación o documento que se acompañe o incorpore a una declaración responsable o a una comunicación previa, o la no presentación ante la Administración competente de la declaración responsable o comunicación previa, determinará la imposibilidad de continuar con el ejercicio del derecho o actividad afectada desde el momento en que se tenga constancia de tales hechos, sin perjuicio de las responsabilidades penales, civiles o administrativas a que hubiera lugar.

Mediante esta línea de actuación permitiremos 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.

Adicionalmente y sólo para los trámites que se cumplimenten mediante una comunicación previa, eliminaremos la tasa asociada a la tramitación del expediente, ahorro que debería sumarse a las estimaciones de ahorro y generación de valor planteadas.

Por último, también mencionaremos la posibilidad de la **tramitación proactiva** para ciudadanos y empresas de ciertos trámites una vez comprobado los requisitos y el cumplimiento de los mismos por la propia administración.

A continuación recogemos las actuaciones en este sentido incluidas en el Plan PICAS y los resultados alcanzados a fecha del 15 de marzo de 2011:

Trámite	Resultados
<i>Se sustituyen por comunicación previa:</i>	
Transmisión de titularidad de licencias	SI
Subrogación de expedientes de obra	
Quemas agrícolas	SI
Transmisión de titularidad de nicho/panteón	
Ocupación de vía pública de escasa entidad	

Se sustituyen por declaración responsable:	
Obras menores.	SI
Espectáculos públicos con instalaciones fijas	SI
Espectáculos públicos en instalaciones desmontables en vía pública	SI
Renovaciones periódicas de ocupación de vía pública con mesas y sillas	
Segundas o posteriores ocupaciones de edificios	SI
Licencia de inhumación o traslado de restos del cementerio	
Tramitación proactiva y renovación automática de oficio:	
IBI Urbana. Bonificación de tasa de basura para pensionistas y personas viudas	SI
IBI Urbana. Bonificación por familia numerosa	

Este nuevo régimen de actuación de la administración permite establecer una respuesta inmediata a un trámite o procedimiento administrativo, aspecto que supone una reducción de carga administrativa valorada en 200 € unitarios por cada una de las solicitudes que se gestionen por esta vía. En aquellos casos en los que se produzca una renovación automática de autorizaciones y licencias, la valoración económica del ahorro es de 175 € unitarios por expediente administrativo.

E3 - 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.

La siguiente tabla recoge las actuaciones realizadas a fecha de 15 de marzo de 2012 y las actuaciones previstas en esta línea para el segundo semestre de 2012:

Actuación	Resultados
Ordenanza municipal reguladora de las obras menores, actividades en vía pública con instalaciones de carácter eventual, portátil o desmontable, segundas o posteriores ocupaciones y la transmisión de obras y/o actividades	Aprobada en Pleno del 27 de octubre de 2011
Aprobación de unos pliegos tipos de cláusulas administrativas generales para los distintos escenarios de contratación donde se elimine para la empresas parte importante de las cargas administrativas relacionadas con la: <ul style="list-style-type: none"> - La clasificación del contratista - La acreditación de estar al corriente de deudas ante la Seguridad Social y la Hacienda Pública - La solvencia técnica 	Planificado para segundo semestre de 2012 y 2013
Aprobación de un registro de contratistas para contratos	Planificado para

menores que evite la reiterada aportación de documentación por parte de las empresas que son proveedores habituales del Ayuntamiento.

segundo semestre de 2012 y 2013

E4 - 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

Informar y atender a la ciudadanía de Catarroja de forma proactiva, eficiente y con un trato amable y personalizado.

Nuestro único objetivo es satisfacer las necesidades y aspiraciones ciudadanas y facilitar su relación con el Ayuntamiento y otras administraciones, resolviendo nosotros cualquier duda o incertidumbre que pueda surgir.

Estas son las plataformas tecnológicas que estamos explotando a través de una herramienta SW de escritorio para nuestros empleados que hemos solicitado a unos de nuestros partners tecnológicos y que nos está dando un resultado excelente. Esta herramienta SW utiliza los siguientes servicios de interoperabilidad desarrollados por la Administración General del Estado para poder cumplir con el objetivo marcado en esta línea estratégica:

1. La Red SARA
2. La Plataforma de Intermediación
3. La intranet administrativa de la AEAT (Agencia Estatal de Administración Tributaria)
4. Los servicios web desarrollado por algunos organismos (Dirección General de Tráfico)

La siguiente tabla muestra los servicios de interoperabilidad que el Ayuntamiento de

Catarroja esta en disposición de usar para hacer realidad este gran ahorro potencial en la sociedad.

Nombre	Organismo
Certificado del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas	AEAT
Certificado de estar al corriente de las obligaciones tributarias para contratación con las Administraciones Públicas	AEAT
Certificado de estar al corriente de las obligaciones tributarias para la solicitud de ayudas y subvenciones	AEAT
Certificado de domicilio fiscal	AEAT
Certificado del Impuesto sobre Actividades Económicas	AEAT
Certificado de rendimientos del trabajo	AEAT
Consulta Bienes Inmuebles	DGC
Certificado de Consulta de Datos Catastrales	DGC
Certificado de Descriptiva y Gráfica	DGC
Certificación de Titularidad	DGC
Verificación de datos de identidad	DGP
Consulta de datos de identidad	DGP
Acceso sistémico a la Plataforma de Contratación del Estado	DGPE
Altas y eliminación de un impago en el Registro de Deudores	DGT
Eliminación masiva de impagos del Registro de Deudores	DGT
Consulta de impagos en el Registro de Deudores	DGT
Consulta del estado de las Remesas de publicación enviadas a TESTRA	DGT
Envío de Remesas de publicaciones a TESTRA	DGT
Operaciones varias para la gestión de las Remesas de publicaciones enviadas a TESTRA	DGT
Consulta al Registro de Vehículos	DGT
Verificación de Datos de Residencia Extendido	INE
Títulos no universitarios oficiales	MECD
Títulos universitarios oficiales	MECD
Verificación de Importes Actuales	SPEE
Verificación de Datos de Desempleo	SPEE
Verificación de Importes por Periodos	SPEE
Consulta de estar dado de alta en la Seguridad Social en fecha concreta	TGSS
Verificación de estar al corriente de pago de obligaciones con la Seguridad Social	TGSS

Algunos resultados de esta línea estratégica a fecha de 15 de marzo de 2012 son:

- Todos los trámites municipales (recursos, reclamaciones, bonificaciones, exenciones, etc.) relacionados con el Impuesto de Vehículos de Tracción

Mecánica no exigen la presentación de ninguna documentación relacionada con el vehículo ya que ésta se consulta directamente de los datos de la Dirección General de Tráfico

- Dentro del Plan Solidaridad 2012 del Ayuntamiento de Catarroja que recoge un conjunto de ayudas sociales y para el trámite “Cheque de pensionistas y personas viudas”, durante el mes febrero de 2012 se han realizado por los empelados públicos 892 acreditaciones de ingresos (consultas de nivel de renta y certificados IRPF) y acreditaciones de propiedades catastrales (certificados catastrales) evitando a los ciudadanos desplazamientos y molestias para poder acreditar ingresos y propiedades de todos los miembros de la unidad familiar. Siguiendo las directrices de valoración marcadas por el Modelo de Costes Estándar y los criterios de interpretación coordinado con los técnicos de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, la valoración de estas reducciones de cargas directas junto con la posibilidad de presentación por la sede electrónica asciende a 53.175 € con respecto a las cargas administrativas soportadas por los ciudadanos en el ejercicio anterior.

E5 - 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.

Liderazgo

Para ello, establecemos las siguientes acciones asignando la propiedad y responsabilidad tanto al proceso del Mapa de Procesos de nuestra organización (gestión por procesos) como al área funcional afectada.

Acción de dirección del proyecto	Proceso	Area responsable
<i>Liderazgo de la acción transversal</i>	A11 Implantar el sistema de gobierno y gestión	Comité de Dirección
<i>Plan de Comunicación Interno</i>	A21 Gestionar las personas	Area de Recursos Humanos
<i>Plan de Comunicación Externo</i>	A332 Gestionar la Comunicación Social	Gabinete de Comunicación Comité de Dirección
<i>Seguimiento y evaluación del</i>	A26 Gestionar los aspectos	Area de Secretaría General

<i>proyecto</i>	juridico-administrativos	Area de Organización y Calidad
<i>Evaluación del impacto económico y la generación de valor en la sociedad</i>	A23 Gestionar los recursos económico-financieros	Area de Intervención General Comité de Dirección

Evaluación de resultados

Respecto a la evaluación del impacto económico de los ahorros, estamos introduciendo todas las acciones y evaluando sus ahorros mediante el SW APLICA accesible a través del Sistema de Medición de Cargas Administrativas (<http://medicioncargas.inter060.es>) disponible en la Red SARA.

Nuestro compromiso es haber informado a finales de 2012 de todas las acciones del Plan PICAS previstas en 2012, haciendo lo mismo para las acciones desplegadas en 2013 y colaborar con ello al cumplimiento de los objetivos a nivel nacional adquiridos ante la UE.

6. Beneficios esperados por el cliente externo/interno

Las ventajas comparativas del municipio de Catarroja y la gestión de alianzas establecida por su equipo de gobierno y su equipo técnico de funcionarios están permitiendo trasladar la innovación en el ámbito administrativo para **generar un ahorro directo e indirecto a la sociedad (ciudadanos y empresas) por un valor según las estimaciones iniciales que superará los 908.205 €** euros/anuales empezando ya en 2011, participando así de los objetivos estatales y europeos.

Mediremos los beneficios esperados tanto para los clientes externos (ciudadanos y empresas) como internos (la propia organización) a través de los siguientes indicadores:

Indicadores

Nº de acciones de reducción de cargas emprendidas en el proyecto

% de trámites municipales que permiten su iniciación por Internet

Valor económico anual generado en la sociedad por el proyecto

Respecto a la estimación de los impactos y ahorros esperados, la siguiente tabla recoge los cálculos realizados:

Previsión	Líneas estratégicas y actuaciones	Estimación de los impactos
	E1 - Eliminar o simplificar cargas administrativas y documentos asociados a trámites	
2012	Presentación por Sede Electrónica y eliminación del DNI en los trámites municipales	524.330,00 €
2013	Eliminación de otros documentos y requisitos innecesarios en los trámites municipales	28.715,00 €
	E2 - Cambiar el régimen de licencias y autorizaciones por el uso de declaraciones responsables, comunicaciones previas y tramitación proactiva	
2012 y 2013	Uso de declaraciones responsables/comunicaciones previas/tramitaciones proactivas	170.800,00 €
2013	Registro de contratistas y pliegos de contratos	100.000,00 €
	E4 - Impulso de las relaciones electrónicas e interoperabilidad con otras administraciones	
2012 y 2013	Reducciones de cargas por interoperabilidad con otras AAPP	84.360,00 €
Total ahorro generado en ciudadanos y empresas		908.205,00 €

Otros de los beneficios que se esperan del proyecto versan respecto a la gestión del conocimiento y aprendizaje que su ejecución nos proporcionará. Entre estos beneficios destacamos:

Identificación de obstáculos para la implementación

1. Gestión del cambio: estamos ante un cambio y debe gestionarse como tal.
2. Cambio cultural: la administración pública suele caracterizarse por trasladar al ciudadano la incertidumbre cómo iniciar un trámite y qué debe aportar. No pensamos en otras posibilidades. Y hacemos las cosas porque siempre las hemos hecho así. Además, aceptamos las ideas nuevas pero el problema es que no desechamos las antiguas.
3. Interoperabilidad entre administraciones públicas: NO es útil el sistema que se está diseñando para que las administraciones se comuniquen electrónicamente para el intercambio de datos y documentos. Para utilizar en Catarroja los pocos servicios de interoperabilidad existentes en la actualidad debemos cumplimentar una cantidad ingente de documentación para cada funcionario que pueda acceder al servicio y para cada trámite en el que vaya a ser utilizado. Además, se une el hecho de que estas autorizaciones entre administraciones deben renovarse anualmente en algunos casos.

Lecciones aprendidas

1. Innovar no es solo crear nuevos productos y servicios, también es innovar hacer lo que hacemos de una forma diferente que genere valor en nuestros clientes.
2. Es una acción transversal para toda la organización y no se requieren grandes esfuerzos ni inversiones para racionalizar las actuaciones administrativas.
3. Cuando las cosas se cuantifican económicamente (Modelo de Costes Estándar), los responsables políticos y técnicos entienden mejor la necesidad de cambio y de plantearse otras alternativas

Innovación y adaptabilidad

Experiencia exportable muy fácilmente al conjunto de administraciones, e innovadora en el ámbito Local



7.- Datos de contacto

Fermín Cerezo Peco
Director del Area de Organización y Calidad
Ayuntamiento de Catarroja
fcerezo@catarroja.es
653872022
961261301 Ext. 271