


La modernización de las AAPP

València, 2016

Aproximación general a la reforma

 @FerminCerezo - fermin.cerezo.peco@gmail.com

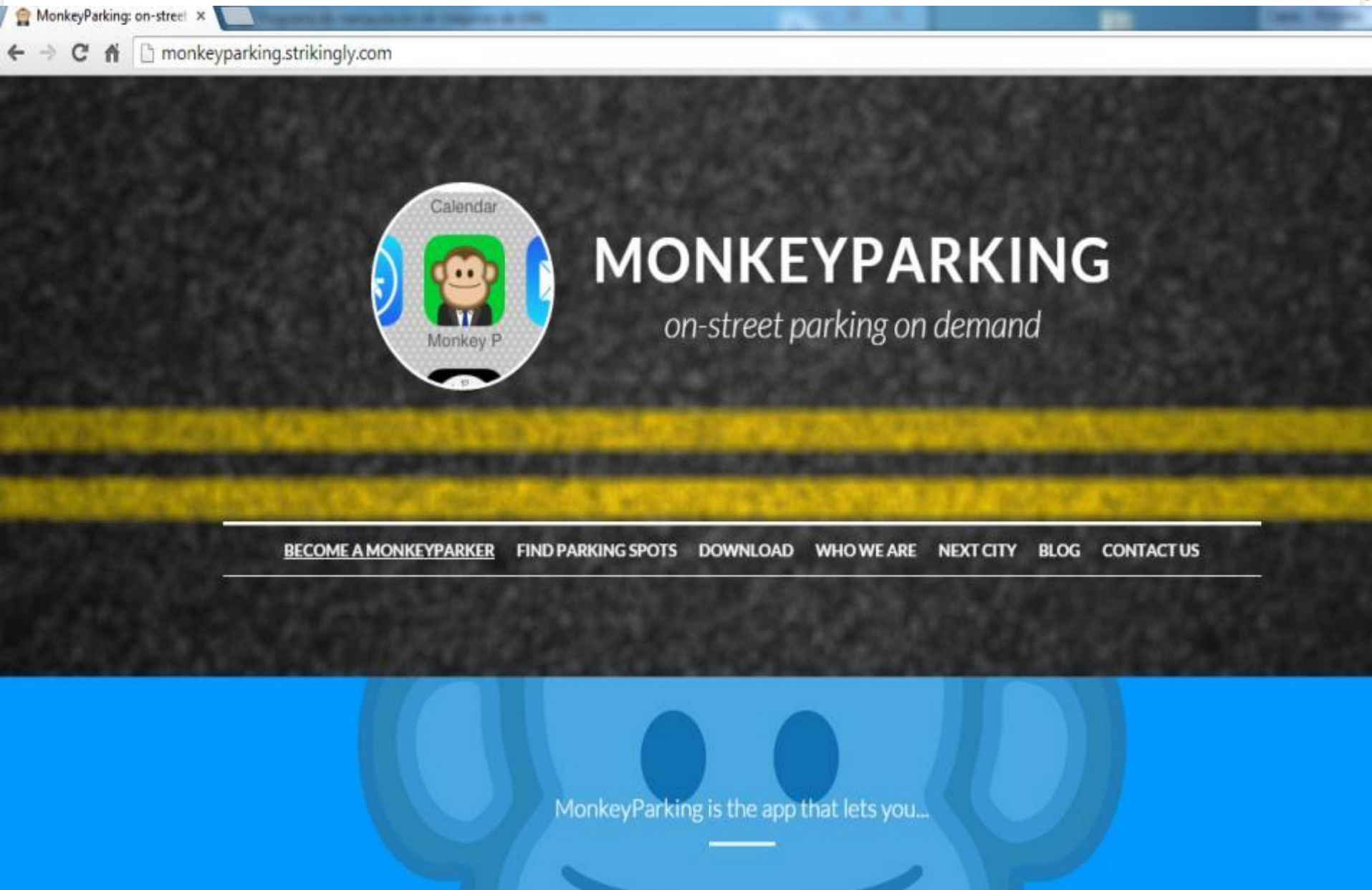
Licencia CC-BY-SA



¿Cómo aproximarnos a la reforma?



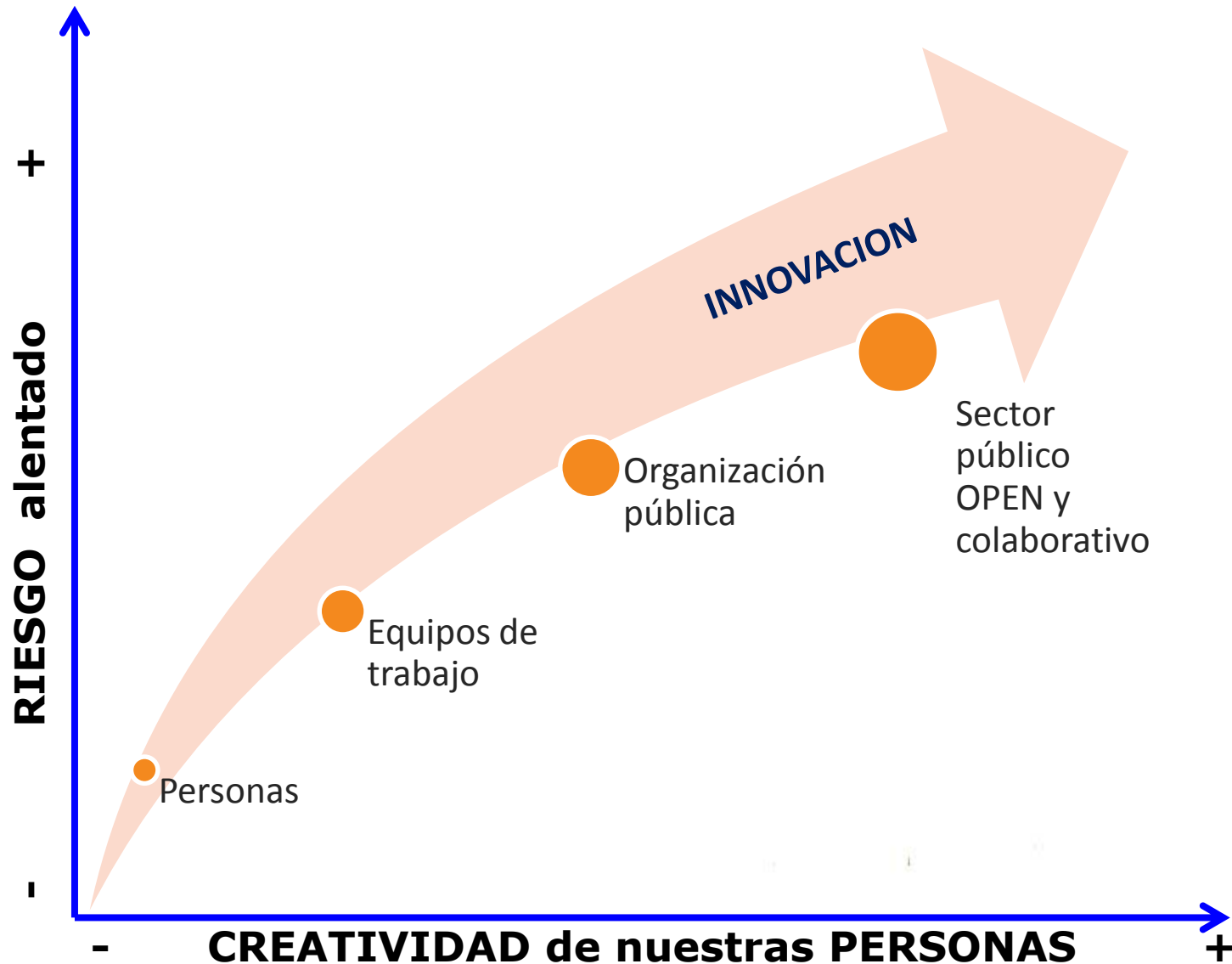
Innovaciones disruptivas y desintermediación



#innovación no es opcional para las #AAPP



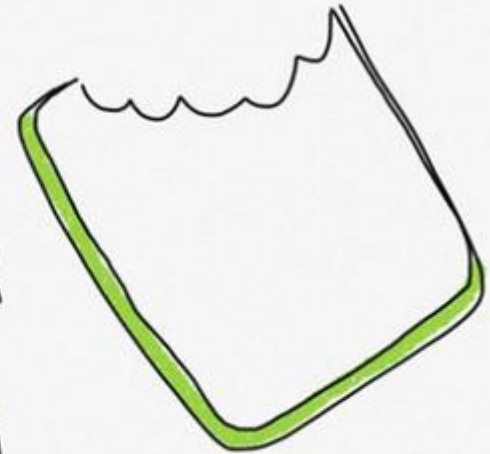
Creatividad + Riesgo alentado = Innovación



La cultura tiene hambre todas las mañanas



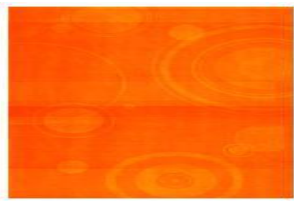
LA CULTURA
SE DESAYUNA
LA ESTRATEGIA
CADA MAÑANA



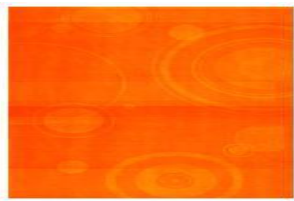
"TUYA INSPIRA"

La Cultura Organizativa es el conjunto de psicologías, actitudes, experiencias, creencias y valores de una organización

La cultura organizativa es lo que cada uno de nosotros hacemos cuando nadie nos ve







*Lo difícil no es hacer que las
personas acepten las ideas
nuevas sino que desechen
las antiguas*



**Oportunidades inmediatas
desde las leyes 39 y 40**

**Vectores de
modernización e
innovación pública**



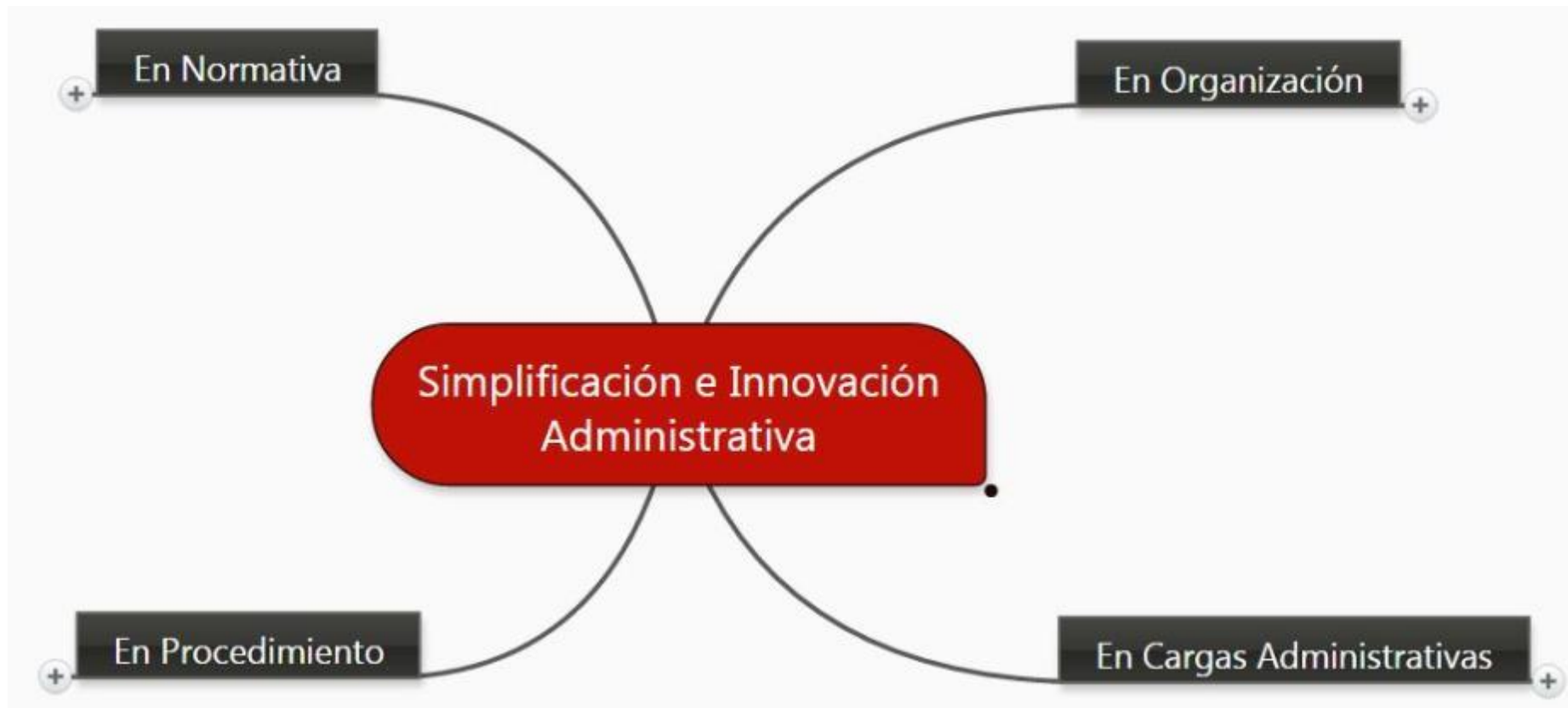
Mapa mental

Simplificación e innovación administrativa



- Público y reutilizable:

<http://bit.ly/MapaInnovacionAdministrativa>





Innovación organizativa

¿Tenemos un modelo de gestión?



Las leyes también hablan de gestión



Ley
40/2015
RJSP

Art. 3 Principios generales

f) Responsabilidad por la gestión pública.

g) Planificación y dirección por objetivos y control de la gestión y evaluación de los resultados de las políticas públicas.

h) Eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados.

Ley
19/2013
TAlyBG

Art. 6.2 Las AAPP publicarán

Los planes y programas anuales y plurianuales en los que se fijan objetivos concretos.

Las actividades, medios y tiempo previsto para su consecución.

Su grado de cumplimiento y resultados deberán ser objeto de evaluación y publicación periódica junto con los indicadores de medida y valoración

Modelo sostenible de gestión pública

**Liderazgo en el
equipo de gobierno**

**Liderazgo en la
función pública**

**Misión
Visión
Valores**

**Políticas
Públicas**

Estrategias

**Objetivos
operativos**

**Procesos, proyectos y
equipos transversales**

**Indicadores
Sistema de evaluación**

**Innovación, creatividad y
talento**

Planes alineados

- Presupuestos anuales
- Programas de subvenciones
- Gestión de personas
- Comunicación
- Jurídico administrativo
- Gestión de activos
- Tecnología y modernización

**Resultados + impactos
de las políticas públicas +
generación de valor**

Evaluable

Participado

Transparente

Aprendizaje, Innovación y mejora



Innovación administrativa

**Simplificación y eliminación
de cargas administrativas**



La simplicidad es bella y permite innovar



$$E = MC^2$$

Albert Einstein

“Hay que simplificar las cosas tanto como sea posible, pero no más”

¿Qué son las cargas administrativas?

Aquellas actividades de naturaleza administrativa que deben llevar a cabo las empresas y la ciudadanía para cumplir con las obligaciones derivadas de la normativa



Principios de buena regulación (art. 129 Ley 39)

- 1 Necesidad
- 2 Eficacia
- 3 Proporcionalidad
- 4 Seguridad jurídica
- 5 Transparencia
- 6 Eficiencia

En aplicación del principio de eficiencia:

Evitar cargas administrativas

Racionalizar recursos públicos

- <http://bit.ly/2aEZemo>

Decálogo sobre innovación y simplificación administrativa



1

¿Sabías que...?

La innovación en el sector público nos permite cuestionar las ortodoxias y gestionar el cambio desde las ideas hasta la generación de valor público para resolver verdaderos retos sociales

Empieza cambiando las reglas de juego

1.- Dibuja a la ciudadanía en tu organigrama

Te ayudará a pensar transversalmente y trasladar la voz de la ciudadanía a estrategias, políticas y diseños de servicios que nos permitirán generar valor público.

2.- Declara las oficinas de atención ciudadana como una zona libre de burocracia

Piensa en oficinas de atención Ciudadana como laboratorio de innovación donde se permita la generación e implantación de ideas propias y externas bajo un riesgo alentado pero controlado.



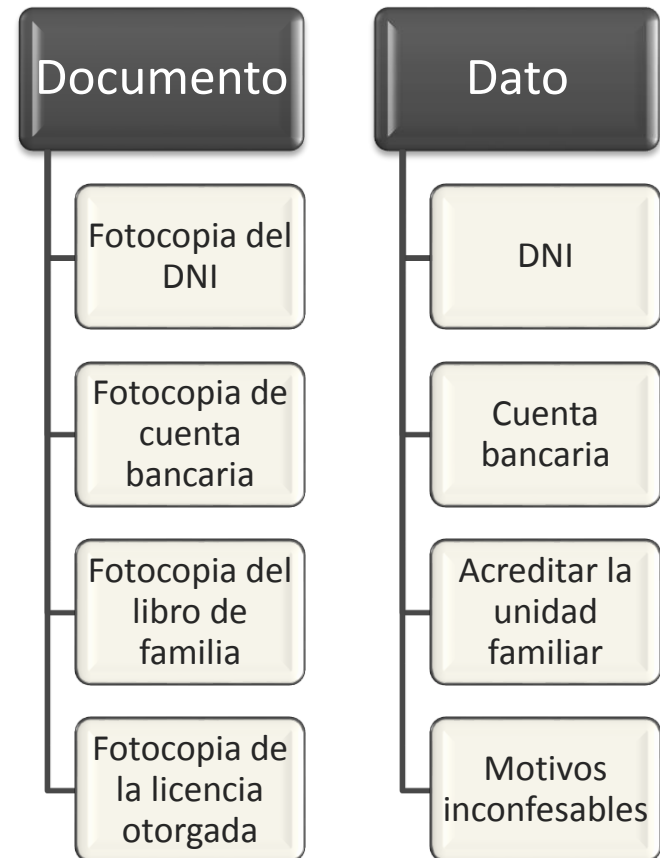
2

¿Sabías que...?

Tenemos a nuestra disposición vía electrónica el SVDI (Servicio de Verificación de Datos de Identidad) pero si somos capaces de organizarnos bien para capturar el dato del DNI/CIF correctamente no hace ni falta

Atrévete con un “clásico”: elimina las fotocopias del DNI. Es una clara declaración de principios.

- Aprende a distinguir entre el dato y el documento. Para tramitar un expediente necesitamos el DNI (Dato) pero no la fotocopia del mismo (Documento)



3

¿Sabías que...?

Cada vez que eliminamos un documento o requisito que debe aportar o cumplir la ciudadanía para el inicio de los trámites municipales les estamos generando un ahorro de 5 € * por expediente

Si te has atrevido con un “clásico”, toma impulso y sigue eliminando lo que sobra.

- Repasa todos los trámites y elimina requisitos y documentos que **SABES** que no debes exigir a la ciudadanía.
- Eliminamos desplazamientos a distintas dependencias municipales o entidades financieras que conllevan costes altos.

Algunos ejemplos de lo que sobra:

Información de requisitos que ya tenemos

- Certificados de empadronamiento
- Certificados de estar al corriente de deudas municipales

Documentos que emitimos nosotros mismos

- Fotocopias de recibos tributarios
- Fotocopias de licencias y autorizaciones previamente otorgadas

Necesitamos el Dato y no la Fotocopia

- Fotocopia de cartilla o cuenta bancaria
- Hojas de “terceros” previamente validadas por entidad financiera

Ley 39/2015: Art. 28 No se exigirá aportar...



Documentos originales

Documentos elaborados por la propia administración o cualquier otra administración



Datos o documentos no exigidos por normativa

Datos o documentos que hayan sido aportados anteriormente

- Se obtienen a través de sus redes corporativas o plataformas de intermediación de datos.
- Se presumirá que esta consulta es autorizada por los interesados

4

¿Sabías que...?

El uso intensivo de la interoperabilidad en un municipio de 30.000 habitantes evita más de 5.000 desplazamientos anuales a otras AAPP con un ahorro social de más de 150.000 € * anuales

¡Haz tu regla de tres!

Evita desplazamientos de la ciudadanía a otras Administraciones. ¡Son muy caros!

- En demasiadas ocasiones enviamos a la ciudadanía a otras Administraciones (autonómicas o estatales) para obtener un documento o certificado que es necesario para iniciar un trámite municipal
- Utilizamos a la ciudadanía como correo y “porteador” de documentos entre las distintas administraciones
- Cada desplazamiento ciudadano para obtener esos certificados le cuesta 30 € *

Usa la interoperabilidad pública para eliminar esa burocracia



- Usa las plataformas de intermediación de datos estatal y autonómica
- Más de [50 servicios electrónicos de acceso a datos y certificados procedentes de otras AAPP](#) con respuesta en cuestión de segundos
- La ciudadanía percibe sorpresa, proactividad, eficacia y transparencia en la gestión

Estado de la intermediación – 2015

Fuente: MINHAP ante un derecho de acceso a información pública 1T-2016



- Existen + de 50 servicios activos con respuesta inmediata.
- Sólo 194 entidades locales de las más de 8.000 tenían algún servicio de intermediación activo.
- Durante 1 año (2015) se habían realizado casi 700.000 transmisiones en la plataforma.
- La valoración económica de la reducción de cargas administrativas superaba los 20 millones de €.
- De las 20 primeras entidades locales en número de servicios activos, 11 son ayuntamientos valencianos
- El uso intensivo de esas 20 primeras entidades locales asciende a casi 9 millones € de reducción de cargas administrativas

Estado de la intermediación – 2015

Fuente: MINHAP ante un derecho de acceso a información pública 1T-2016



Respuesta del MINHAP ante derecho de acceso - Datos de 2015

EELL y Diputaciones	Num. Servicios	Transmisiones
AYUNTAMIENTO DE GIJON	36	31.786
AYUNTAMIENTO DE MALAGA	28	71.562
AYUNTAMIENTO DE GUADALAJARA	26	7.328
AYUNTAMIENTO DE ALZIRA	22	3.210
AYUNTAMIENTO DE CATARROJA	22	2.326
AYUNTAMIENTO DE LA POBLA DE VALLBONA	22	4.310
AYUNTAMIENTO DE BENAGUASIL	21	1.683
AYUNTAMIENTO DE GANDIA	21	14.855
AYUNTAMIENTO DE JEREZ DE LA FRONTERA	21	67.620
AYUNTAMIENTO DE CASTELLON DE LA PLANA	19	38.885
AYUNTAMIENTO DE SAGUNTO	17	1.007
AYUNTAMIENTO DE ALMUSSAFES	16	2.107
AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS	15	3.793
AYUNTAMIENTO DE AVILES	14	2.825
AYUNTAMIENTO DE PUZOL	14	673
AYUNTAMIENTO DE TORRENT	14	43.274
AYUNTAMIENTO DE BELLREGUARD	13	273
AYUNTAMIENTO DE UTEBO	13	192
AYUNTAMIENTO DE OLVERA	12	67
AYUNTAMIENTO DE CARTAMA	11	1.590
Total Transmisiones		299.366
Valoración de la reducción de carga administrativa		8.980.980,00 €

5

¿Sabías que...?

El establecimiento de respuestas inmediatas en procedimientos es una buena práctica en reducción de cargas administrativas y supone un ahorro a la ciudadanía de 200 € * por expediente.

Piensa de forma diferente: las respuestas inmediatas a procedimientos

- Utiliza herramientas jurídicas y tecnológicas para pensar y diseñar los servicios de forma diferente.

Respuestas inmediatas

- Existe un conjunto de trámites municipales cuya concesión o denegación viene regulado por ordenanza y se basa en la comprobación del cumplimiento de unos requisitos (estar empadronado, no tener deudas, no superar cierto nivel de ingresos, propiedades, etc.)
- La comprobación de requisitos puede hacerse en segundos y en el momento de la atención inicial a la ciudadanía. Podemos ofrecer respuestas inmediatas.
- Genera capacidad interna de gestión.
- Usa Declaraciones Responsables o Comunicaciones Previas. !Revisa y cambia!

6

¿Sabías que...?

La renovación automática de autorizaciones supone un ahorro a la ciudadanía de 175 € * por expediente

¿Sabías que...?

Reducir frecuencia a la mitad supone evitar molestias y costes asociados en la misma proporción

Piensa de forma diferente: renovación automática y reducción de frecuencia

Renovación automática

- ¿Podemos renovar automáticamente las autorizaciones de uso de dominio público para instalación de terrazas previamente concedidas si no hay variación de los cumplimientos y las condiciones inicialmente establecidas solicitando meramente el pago periódico que corresponda en cada caso?
- Aplica el mismo criterio en escenarios similares

Reducir la frecuencia de solicitudes ciudadanas

- ¿Podemos extender de oficio la bonificación del IBI por familia numerosa durante todos los años de validez del título de familia numerosa en lugar de pedir que sea una bonificación rogada con carácter anual?
- Aplica el mismo criterio en escenarios similares

7

¿Sabías que...?

La proactividad produce un ahorro a la sociedad de 100 € * por expediente y es uno de los mejores factores clave para generar connotaciones de profesionalidad, confianza y transparencia en la percepción ciudadana

Tramitación proactiva

Cuando la ciudadanía nos solicita una “Bonificación del IBI por familia numerosa”

¿Qué nos está diciendo...?

Elabora una **matriz de proactividad** asociando hechos vitales de la ciudadanía con trámites que puedes ofrecer de forma proactiva.

¿Qué es obvio que va a ocurrir?



8

**¿Cuál es el
rendimiento
administrativo de
tu organización?**

**Indicador clave:
% de expedientes
tramitados dentro
de su plazo legal o
comprometido**

**Apuesta por la tramitación simplificada y
combínala con la técnica de análisis de valor
añadido**



Tramitación simplificada (Art.96) + AVA



Tramitación simplificada



Análisis de Valor Añadido

Desde una perspectiva de la sociedad, analizamos las actividades de cada trámite

Actividad con
Valor añadido

Actividad sin
valor añadido
pero en
marco
normativo

Actividad sin
valor añadido
y no exigida
en marco
normativo

Potencia con
más recursos

Optimiza con
mejora
continua e
innovación

Elimina sin
pensarlo más

Inicio

Subsanación de la solicitud

Alegaciones al inicio

Audiencia al interesado

Informe jurídico

Informes a otras AAPP

Resolución

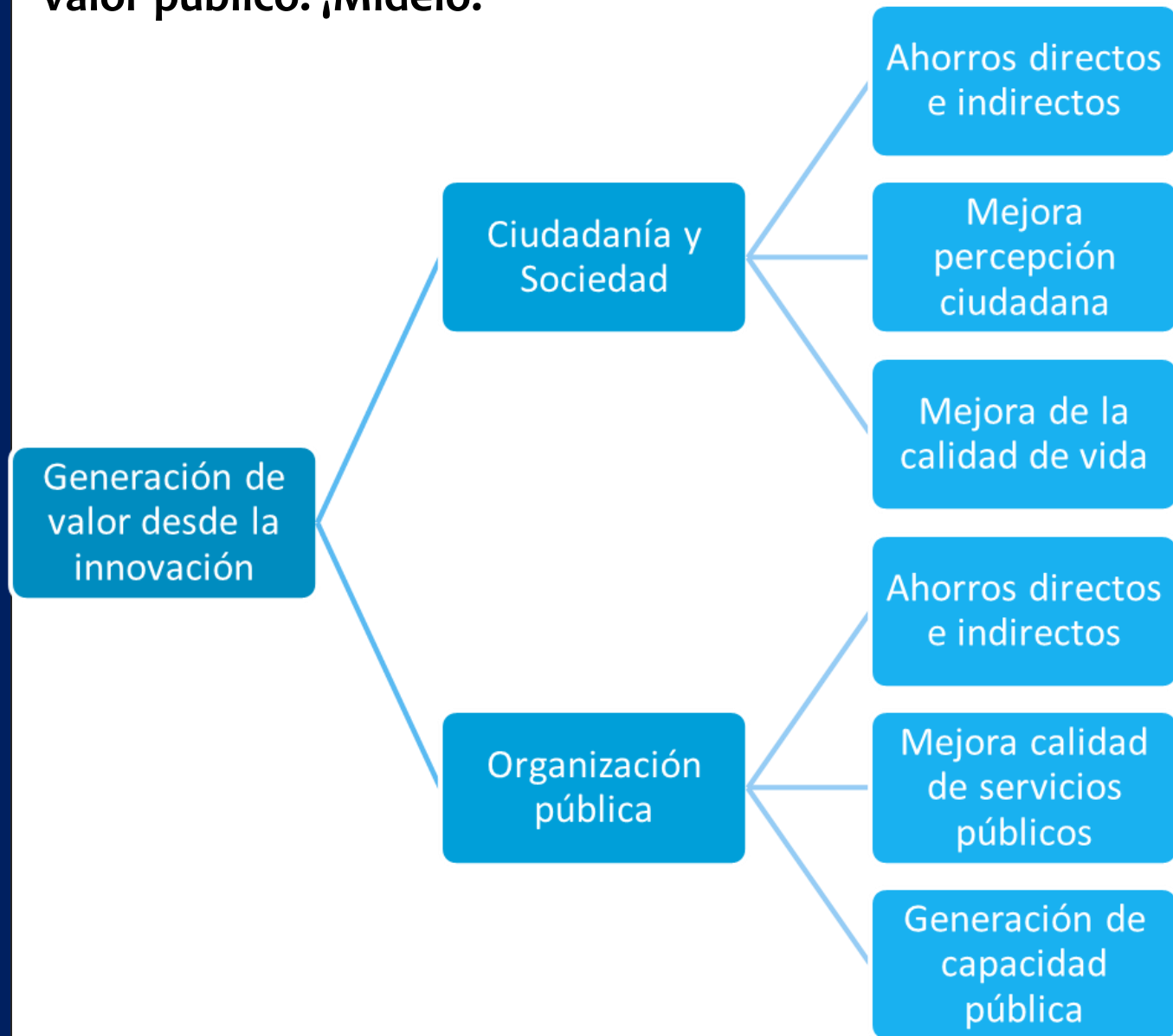
Bonus

¿Sabías que...?

Unos de los objetivos principales de la innovación pública es la generación de valor para la sociedad.

¡Mide el valor generado y comunícalo dentro y fuera de tu organización!

Mide y comunica el valor público generado.
Te apuntamos 6 perspectivas distintas de generación de valor público. ¡Médalo!



Costes para la ciudadanía y sociedad

Tabla para la medición de ahorros por la sustitución de cargas administrativas

CARGA/ OBLIGACIÓN	TRAMITACIÓN PRESENCIAL	TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA
	CU (euros)	CU (euros)
1 y 2.- Presentar una solicitud	80,00	5,00
3.- Tramitación mediante intermediarios (bancos, médicos...)	35,00	35,00
4 y 7.- Presentación de documentos, facturas o requisitos	5,00	4,00
5 y 6.-Presentación de una comunicación	30,00	2,00
8.- Aportación de datos	2,00	2,00
9.- Presentación de copias compulsadas	1,00	1,00
10.- Presentación de un informe o memoria	500,00	500,00
11.- Obligación de conservar documentos	20,00	20,00
12 y 13.- Inscripción en un registro	110,00	50,00
14 y 15.- Llevanza de libros	300,00	150,00
16.- Auditoría o controles por organizaciones o profesionales externos	1500,00	1500,00
17.- Información a terceros	100,00	100,00
18.- Formalización en documentos públicos de hechos o documentos	500,00	500,00
19.- Obligación de comunicar o publicar	100,00	100,00

Ahorros para la ciudadanía y sociedad

Tabla para la medición del coste agregado de la reducción

REDUCCIÓN / SIMPLIFICACIÓN	EUROS
1.- Renovación automática de autorizaciones y licencias	175,00
2.- Implantación de tramitación proactiva	100,00
3.- Establecimiento de respuesta inmediata en un procedimiento	200,00
4.- Reducción de plazos de respuesta de la Administración	
✓ Del 1-25%	20,00
✓ Del 26-50%	60,00
✓ Del 51- 75%	110,00
✓ Del 76- 99%	180,00
5.- Establecimiento de sistemas específicos de ayuda a la cumplimentación	30,00
6.- Puesta en marcha de campañas de información a interesados	15,00

Criterios de sostenibilidad

I will implement a

**ONE-IN
ONE-OUT**

rule on regulatory costs

<https://www.gov.uk/government/publications/better-regulation-framework-manual>

- No se introduce una nueva regulación que imponga nuevas cargas a la sociedad sin que se encuentre unos ahorros o reducciones de carga mediante la eliminación o modificación de otra normativa cuya cuantificación suponga un coste equivalente a la que se introduce.



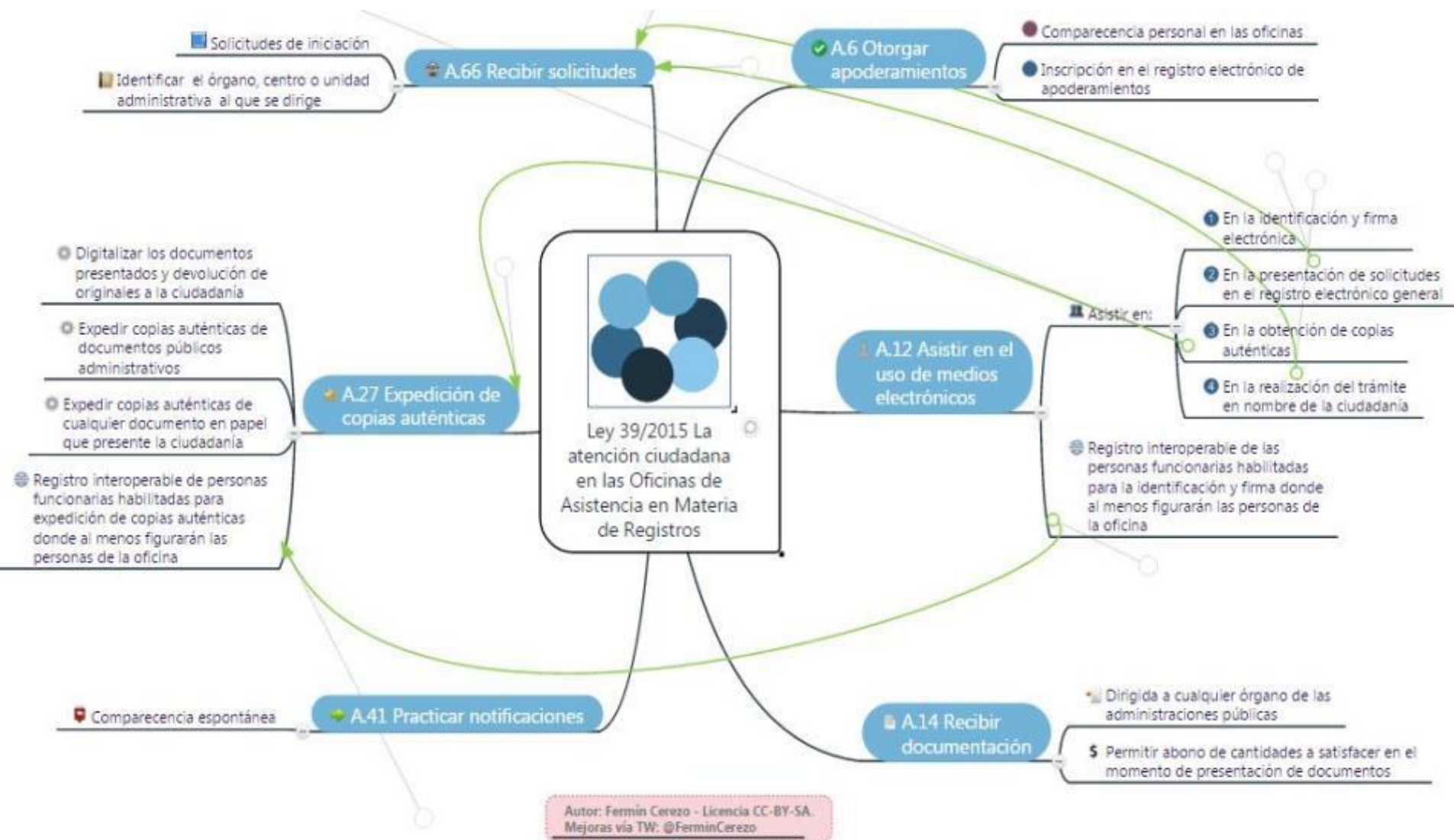
**Un empujoncito desde
la Ley 39/2015**

**La atención ciudadana en las
Oficinas de Asistencia en
Materia de Registro**



Las oficinas de atención como OAMR

<http://bit.ly/2awqk4b>



La transformación de las oficinas de atención

Art.6

Otorgar apoderamientos

- Registro electrónico de apoderamientos que se soliciten mediante comparecencia personal en las oficina

Art. 12

Asistir en uso de medios electrónicos

- En la identificación y firma electrónica
- En la presentación de solicitudes en el registro electrónico general
- En la obtención de copias auténticas
- En la realización del trámite en nombre de la ciudadanía

Art. 16

Recibir documentación

- Dirigida a cualquier órgano de las administraciones públicas
- Permitir el abono de cantidades a satisfacer en el momento de presentación de documentos

La transformación de las oficinas de atención



Art.27

Expedición de copias auténticas

- Digitalizar los documentos presentados y devolución de originales a la ciudadanía
- Expedir copias auténticas de documentos públicos administrativos
- Expedir copias auténticas de cualquier documento en papel que presente la ciudadanía
- Registro interoperable de personas funcionarias habilitadas

Art. 41

Practicar notificaciones

- Practicar las notificaciones que en comparecencia espontánea se solicite

Art. 66

Recibir solicitudes

- Recibir solicitudes de iniciación
- Identificar el órgano, centro o unidad administrativa al que se dirige las solicitudes

Oficinas de asistencia en materia de registros ¿Resolvemos el reto social de la mayoría rezagada?



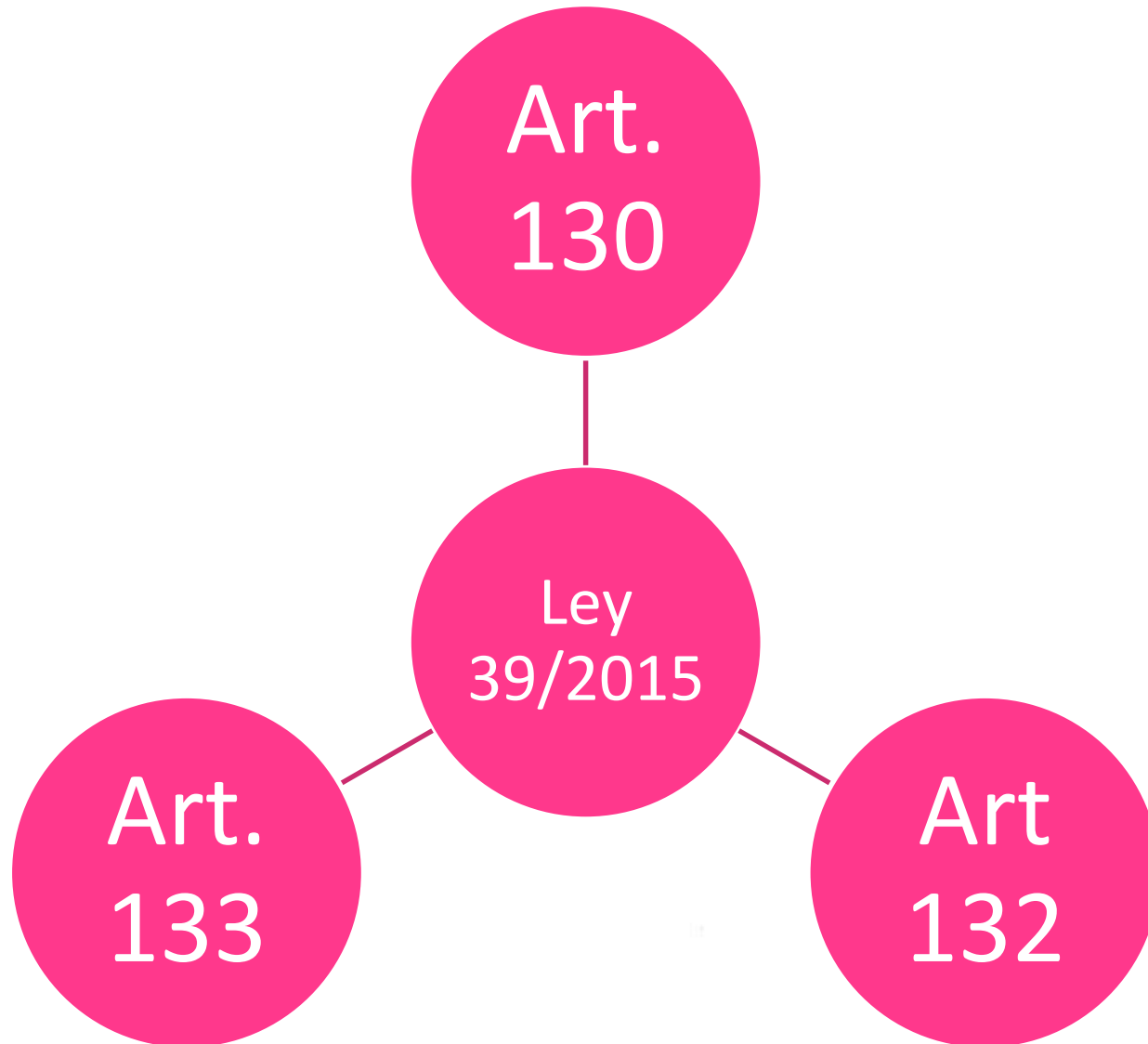


Innovación Normativa

**El gobierno abierto de las
normas y reglamentos**



Innovación social en el marco normativo



El Gobierno Abierto de las Normas



Modelo

Transparencia

Participación
colaborativa

Rendición de
cuentas

Acciones de apertura

Conocer normas vigentes
(Art. 7 Ley 19/2013)

Visibilidad de futuras
normas

Con personas y colectivos
que pueden ser afectados

Discusión del problema,
necesidad, oportunidad y
objetivos

Mejoras desde la sociedad
que cumple las normas

Evaluación de principios,
objetivos e impactos
conseguidos

Cumplimiento de objetivos
(Art.130 Ley 39/2015)

Transparencia del Plan
Anual Normativo (Art.132
Ley 39/2015)

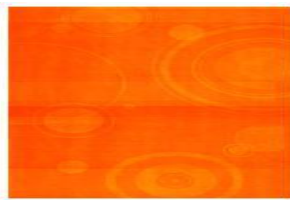
Procesos participativos
(Art.133 Ley 39/2015)

Posibilidad de alternativas
no regulatorias

Práctica de referencia
“Cutting Red Tape” (UK)

Explicación periódica del
cumplimiento de objetivos
(Art.130 Ley 39/2015)

Gobierno Abierto de las
normas



- Artículo 130. Evaluación normativa y adaptación de la normativa vigente a los principios de buena regulación.
 - 1. Las Administraciones Públicas revisarán periódicamente su normativa vigente para adaptarla a los principios de buena regulación y para comprobar la medida en que las normas en vigor han conseguido los objetivos previstos y si estaba justificado y correctamente cuantificado el coste y las cargas impuestas en ellas.
- ¿Se puede hacer bien sin colaboración de la sociedad sobre la que se aplica la norma?

La sociedad nos ayuda a mejorar: Cutting Red Tape

<https://cutting-red-tape.cabinetoffice.gov.uk/>



HM Government

About Review archive Regulator information Future reviews FAQs News
Contact us

Cutting Red Tape



The Cutting Red Tape programme allows Business to tell Government how it can cut red tape and reduce bureaucratic barriers to growth and productivity within their sector. You can also tell us which sector you think we should review in the future.



Sector review **House Building**

The deadline for submitting comments to this review has now passed



Sector review **Energy**

The deadline for submitting comments to this review has now passed



Sector review **Waste**

The deadline for submitting comments to this review has now passed



Sector review **Care**

The deadline for submitting comments to this review has now passed



Sector review **Anti Money Laundering**

The deadline for submitting comments to this review has now passed



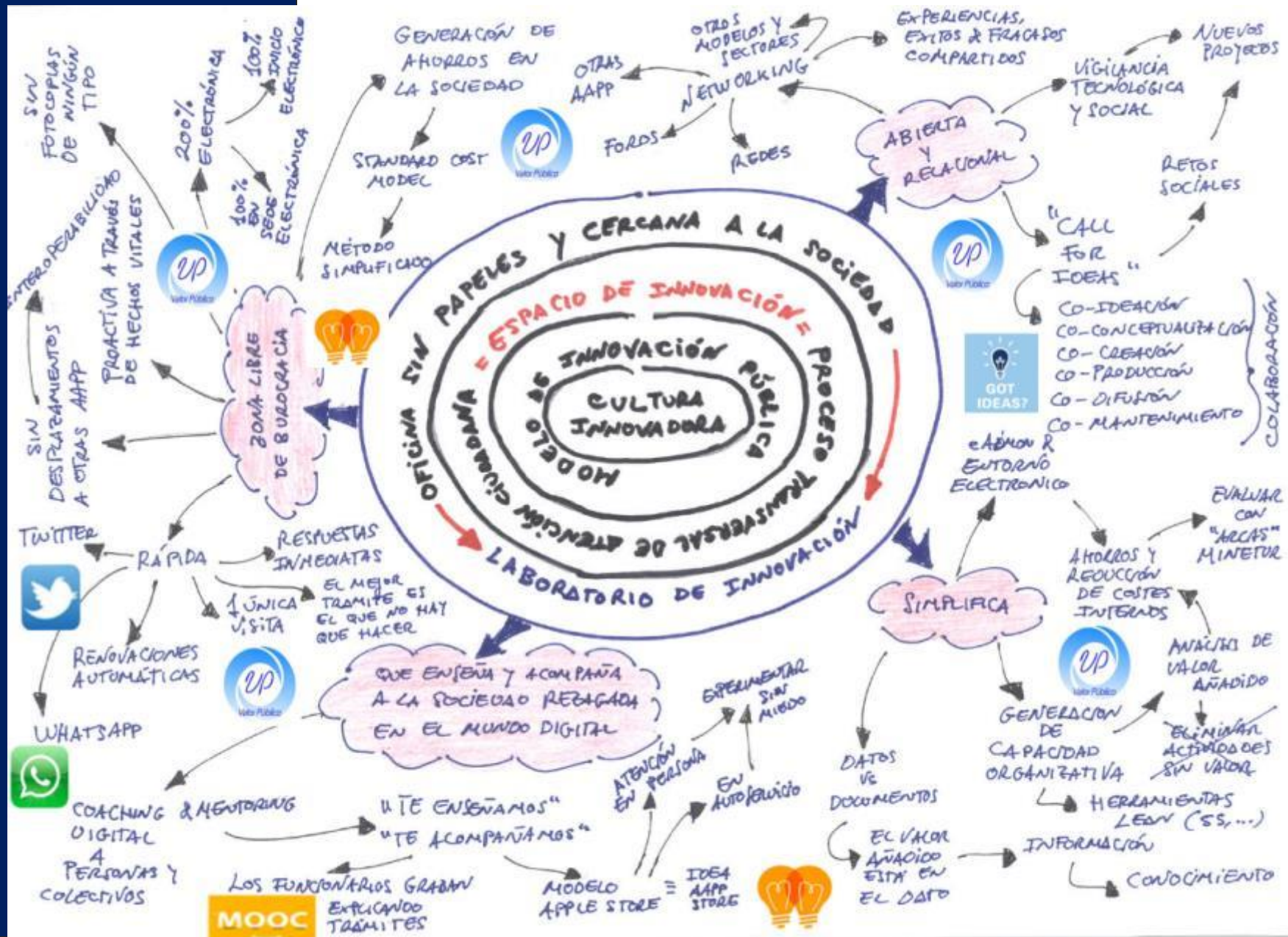
Sector review **Mineral Extraction**

The deadline for submitting comments to this review has now passed



Despedida

Dibujemos el mapa de lo que queremos



¿Es una utopía? Sí, es una utopía pero...

LA UTOPIÍA



Eduardo Galeano definió la utopía en una ocasión como el horizonte:

“Uno camina 2000 pasos y la utopía se aleja 2000 pasos”

Un alumno le preguntó:

“Entonces, ¿la utopía no sirve para nada?”

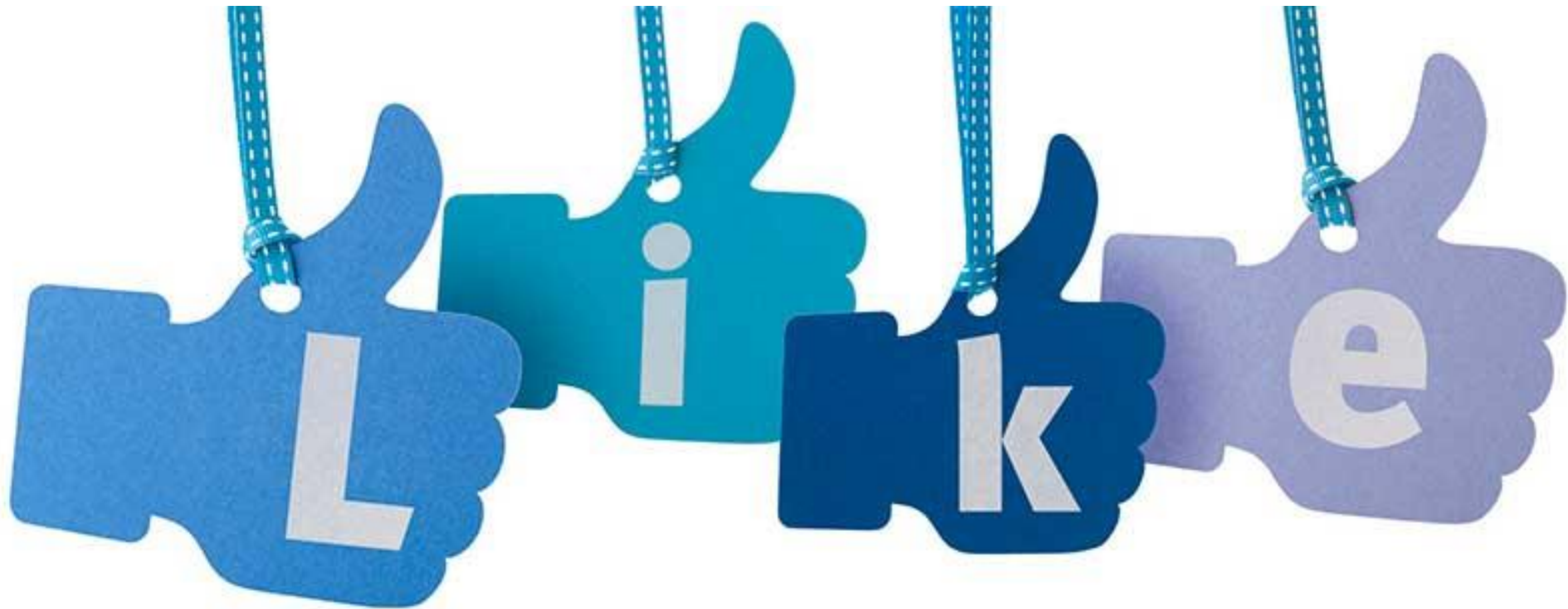
Él respondió:

“¿Cómo que no?. Sirve para caminar”



Fuente: Jorge Valdano
Administración Inteligente © **AEVAL (MAP)**

Y en el camino descubriremos que nos gusta
lo que vemos y que la sociedad reconoce el esfuerzo



València, 2016

¡Gracias!

twitter  @FerminCerezo - fermin.cerezo.peco@gmail.com

Licencia CC-BY-SA