



ANEXO
Resolución del Consejero
de Administraciones
Públicas 20/10/2011

Govern de les Illes Balears
Conselleria d'Administracions Públiques

I Plan Director de Simplificación Administrativa

Comunidad Autónoma de las Illes Balears



20 Octubre 2011

Índice

Presentación

Capítulo I Antecedentes

1.1 Políticas públicas de simplificación administrativa	5
1.2 Impacto de la simplificación administrativa sobre empresas, entidades y ciudadanos	5
1.3 ¿Qué es la simplificación administrativa?	6
1.4 ¿Que es la reducción de cargas administrativas?	6
1.5 Metodología de cuantificación	6
1.6 Antecedentes	7
1.6.1 La perspectiva europea de la simplificación administrativa	
1.6.2 El compromiso del Gobierno español en materia de simplificación	
1.6.3 La simplificación administrativa en las Illes Balears	
1.7 Marco legal	9
1.7.1 Ámbito europeo	
1.7.2 Ámbito nacional	
1.7.3 Ámbito autonómico general	
1.7.4 Ámbito autonómico específico	
1.8 Principios generales de la actuación administrativa y del buen gobierno en materia de simplificación administrativa	12
1.8.1 Principios referentes a la simplificación normativa	
1.8.2 Principios referentes a la mejora de la gestión interna	
1.8.3 Principios referentes a la relación de la Administración con los ciudadanos y empresas a través de medios electrónicos	

Capítulo II Metodología de elaboración del Plan

2.1 Metodología de elaboración del Plan Director	16
2.1.1 Preparación	
2.1.2 Participación ciudadana	
2.1.3 Diseño y elaboración	
2.2 Análisis previo. Relaciones del ciudadano i la Administración	18

Capítulo III Plan Director

3.1 Objetivo general del Plan	21
3.2 Objetivos específicos del Plan	22
3.3 Actuaciones y plazos	25
3.4 Líneas estratégicas	29
3.5 Líneas de acción	30
3.6 Fichas descriptivas	31
3.7 Agentes involucrados	32
3.8 Funciones de los agentes involucrados	34
3.9 Desarrollo y control del Plan	35

Presentación

El Decreto 23/2011, de 5 de agosto, del presidente de las Illes Balears, por el cual se rectifican los errores materiales y se modifica el Decreto 12/2011, de 18 de junio, del presidente de las Illes Balears, por el cual se establecen las competencias y la estructura orgánica básica de las consejerías de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, establece en el artículo 2.7, que la Dirección General de Función Pública, Administraciones Públicas y Calidad de los Servicios ejerce sus competencias, entre otras, en el ámbito de la modernización y calidad de los servicios públicos, la participación ciudadana y la simplificación y racionalización de los procesos administrativos.

Este Plan Director de Simplificación Administrativa de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears es un documento formal en el que se plasman los objetivos que la Dirección General de Función Pública, Administraciones Públicas y Calidad de los Servicios quiere conseguir en materia de simplificación y reducción de cargas administrativas en el período 2011-2015.

Para conseguir estos objetivos, el Plan se fundamenta en una serie de principios de actuación reconocidos en la Ley 4/2011, de 31 de marzo, de la buena administración y del buen gobierno, que articulan tres grandes líneas estratégicas, las cuales se traducen en líneas de acción y actuaciones concretas.

Para conseguir una administración más ágil, eficaz y eficiente que pueda satisfacer las demandas y necesidades de la ciudadanía, las actuaciones que prevé este Plan Director están dirigidas a revisar y mejorar la normativa autonómica, simplificar los procesos internos y los procedimientos, y establecer las líneas de actuación que se tienen que seguir entre las administraciones locales y la autonómica para acercar ambas partes. Así mismo, el Plan incluye medidas concretas para impulsar la administración electrónica, la cooperación interadministrativa y la interoperabilidad, así como la creación de una base de datos que incluya información de todas las administraciones.

Los beneficios aportados por el plan serán visibles, por una parte, por la ciudadanía, que percibirá más rapidez y fiabilidad en sus relaciones con la Administración. Por otra parte, gracias a un paquete específico de medidas incorporadas al Plan, las empresas y los ciudadanos en general podrán reducir los gastos referentes a su relación con la Administración. Estas medidas, por tanto, tendrán un efecto positivo en la competitividad empresarial.

Capítulo I

Antecedentes



1.1 Políticas públicas de simplificación administrativa

La definición, el desarrollo y la ejecución de políticas públicas de simplificación administrativa constituye hoy en día un componente esencial de la acción de los gobiernos sobre las administraciones públicas en todos los países de nuestro entorno, en gran parte debido a los requerimientos que la sociedad plantea en este sentido.

La reducción de las cargas y barreras burocráticas que la actividad administrativa impone se ha convertido en la pieza indispensable de las medidas de liberalización económica y fomento de la iniciativa privada y la libre competencia, por lo que es un asunto habitual en la agenda política.

La actividad de las administraciones públicas tiene una incidencia inmediata en las actividades privadas y, por tanto, en el crecimiento económico y en la generación de empleo, incidencia que además es evaluable en términos económicos. En un contexto de globalización y concurrencia de mercados son evidentes las consecuencias negativas que la existencia de cargas y barreras burocráticas puede tener sobre la productividad y la competitividad de la economía de cualquier país.

En el Consejo Europeo de primavera de 2007 se convirtió la simplificación administrativa, en una de las líneas de acción prioritarias en la política económica europea, basándola en promover los instrumentos para concebir y aplicar una legislación mejor, especialmente la simplificación y la reducción de cargas administrativas.

“La actividad de las administraciones públicas tiene una incidencia inmediata en las actividades privadas y, por tanto, en el crecimiento económico y en la generación de empleo”

1.2 Impacto de la simplificación administrativa sobre empresas, entidades y ciudadanos

Desde el punto de vista económico, las administraciones públicas, como poderes públicos con funciones de regulación administrativa, deben combinar y equilibrar las exigencias que imponen a ciudadanos, empresas y entidades sin ánimo de lucro como consecuencia de esta regulación, con la búsqueda permanente de la proporcionalidad de las cargas administrativas que son necesarias para el ejercicio responsable de su función con unos mecanismos administrativos que reduzcan el impacto de estas exigencias.

Toda carga impuesta a los ciudadanos supone en sí misma un coste que, en el caso de las empresas, incrementa los costes de la actividad económica, lo cual repercute negativamente sobre la productividad y la competitividad de la actividad empresarial. Por ello, la imposición de estas cargas administrativas debe ser analizada por la Administración de manera que se garantice su proporcionalidad con el objetivo que la regulación persigue.

La reducción de cargas puede contribuir a incrementar la productividad empresarial y, por tanto, a mejorar la competitividad del conjunto de la economía, y a proporcionar nuevas y adicionales oportunidades de negocio y ocupación. Además, estas cargas administrativas tienen un componente elevado de coste fijo, por lo que la reducción de cargas puede ser especialmente beneficiosa para las pequeñas y medianas empresas, además de contribuir a mejorar el funcionamiento y las condiciones generales del mercado y a facilitar la entrada de nuevos competidores. Por otra parte, el exceso de cargas administrativas también afecta a ciudadanos y entidades sin ánimo de lucro que sufren las consecuencias y los perjuicios de una administración excesivamente jerarquizada y burocrática.

1.3 ¿Qué es la simplificación administrativa?

La simplificación administrativa es el conjunto de medidas encaminadas a mejorar los procedimientos administrativos, tanto en la reducción de cargas para la ciudadanía, empresas y otras entidades como en la agilización de los trámites internos propios de la Administración Pública.

El objetivo final de la simplificación administrativa es conseguir procedimientos que sean:

- **Simples.** Los procedimientos deben ser sencillos para que resulten fáciles de entender y realizar para los ciudadanos.
- **Homogéneos.** Los procedimientos iguales deben tener los mismos pasos y los mismos requisitos.
- **Predecibles.** Los usuarios deben poder conocer con exactitud los resultados y las consecuencias del procedimiento.
- **Proporcionales.** Hay que valorar qué nivel de obligaciones y cargas es adecuada a cada procedimiento para no caer en un exceso de control de la Administración en la consecución de sus objetivos y obligaciones.

1.4 ¿Qué es la reducción de cargas administrativas?

La reducción de cargas administrativas es una estrategia global que incluye todas aquellas medidas de simplificación administrativa dirigidas a reducir los costes administrativos que una empresa ha de asumir sólo para cumplir una obligación de información y que implican una tarea administrativa que no llevaría a cabo en ausencia de la norma.

El método para reducir las cargas administrativas se basa en la revisión de la normativa y en la cuantificación de las cargas asociadas a esta normativa. La cuantificación de las cargas administrativas es el primer paso en la reducción y se lleva a cabo mediante la metodología Modelo de Costes Estándar.

1.5 Metodología de cuantificación

La metodología Modelo de Costes Estándar especifica cuál es el procedimiento para llevar a cabo la cuantificación de las cargas administrativas. La metodología original prevé la medición precisa de los gastos, tanto de tiempo como económicos, para cada una de las actividades administrativas que se deben medir.

El método simplificado, elaborado por la Administración General del Estado y consensado con otras administraciones de ámbitos autonómico y local, se basa en el Modelo de Costes Estándar y está adaptado al modelo territorial español.

El método simplificado consiste en unas tablas que contienen los valores ya estimados para cada tipología de carga administrativa. Sin embargo, el uso de los valores estimados que proporcionan las tablas puede sustituirse por procedimientos de la metodología Modelo de Costes Estándar original en los casos particulares donde se estime no aplicable el método simplificado.

Cálculo estimado del impacto económico de las cargas administrativas

A partir de la extrapolación de datos relativos a los Países Bajos (uno de los pioneros en la aplicación de estas políticas), se estimó que los costes administrativos representaban en 2005 el 3,5% del PIB de la UE-25. Así, la Comisión estimaba que la reducción de estos costes en el 25% fijado por el Consejo Europeo de primavera de 2007 supondría un aumento de la renta agregada del 1,3%.

“La reducción de cargas puede ser especialmente beneficiosa para las pequeñas y medianas empresas”

1.6 Antecedentes

1.6.1 La perspectiva europea de la simplificación administrativa

El Consejo Europeo que tuvo lugar la primavera de 2007 convirtió la simplificación administrativa en una de las líneas de acción prioritarias en la política económica europea, y dio especial importancia a las medidas de reducción de cargas administrativas.

En concreto, acordó que las cargas administrativas de la legislación europea se debían reducir un 25% para el año 2012. El mismo Consejo aprobó el Programa de Acción de la Comisión Europea para la Reducción de las Cargas Administrativas y el compromiso de establecer medidas equivalentes para la legislación nacional.

Para conseguir este objetivo, los Estados miembros deberían centrar sus esfuerzos en identificar, medir y reducir las obligaciones de información (OI) obsoletas, redundantes, reiterativas o innecesarias, de forma que las OI impuestas fueran sólo las imprescindibles para hacer realidad los beneficios de la legislación.

Evidentemente, estas medidas en ningún caso ponen en cuestión la necesidad de regulación, sino que van dirigidas a eliminar las OI superfluas o innecesarias manteniendo las que por razones de interés general, salud pública, prevención del fraude fiscal, salvaguarda de los derechos de los trabajadores, tutela del consumidor o del medio ambiente, por ejemplo, siga siendo necesario mantener.

1.6.2 El compromiso del Gobierno español en materia de simplificación

La política de simplificación administrativa que está impulsando el Gobierno español forma parte de una política más amplia dirigida a crear las condiciones que hagan posible un mayor crecimiento económico y, con él, mayor creación de empleo, primer objetivo estratégico no sólo para el Gobierno sino también para la sociedad española.

El Gobierno ha asumido el compromiso de realizar un proceso integral de simplificación administrativa orientado a facilitar las relaciones del ciudadano con la Administración General del Estado. A tal efecto, la Comisión Interministerial de Simplificación Administrativa, en la que están presentes todos los ministerios, tiene como objetivo principal el estudio y propuesta de las medidas, tanto de naturaleza normativa como de gestión, dirigidas a facilitar las relaciones de los ciudadanos con la Administración General del Estado. El instrumento básico en el que se va a concretar esta política es el Plan General de Simplificación que recoge el conjunto de acciones a desarrollar en cada ministerio en materia de simplificación administrativa.

"Ciudadanos, entidades sin ánimo de lucro y empresas sufren las consecuencias y los perjuicios de una administración excesivamente burocrática"

El Gobierno de España adoptó, mediante el Acuerdo de Consejo de Ministros en su reunión de 4 de mayo de 2007, el impulso del programa de mejora de la reglamentación y reducción de cargas administrativas, y se comprometió a elaborar un plan de acción en la materia con objetivos y medidas concretas, encargo que se encomendó al grupo de alto nivel que se constituyó para este fin. A consecuencia de este trabajo, el mes de junio de 2008 se publicó el Plan de Acción para la Reducción de Cargas Administrativas.

1.6.3 La simplificación administrativa en las Illes Balears

En el ámbito de las Illes Balears, entendiendo que el PIB es el 2,5% del español, con la reducción de cargas administrativas del 25% fijado por el Consejo Europeo, se estima un incremento del PIB balear a finales de 2012 de 492,9 millones de euros.

El antecedente de referencia para las actuaciones del Gobierno de las Illes Balears en este ámbito se encuentra en la adopción del Acuerdo del Consejo de Gobierno para el desarrollo del Segundo Plan Estratégico de Calidad del Gobierno de las Illes Balears de día 31 de agosto de 2007, el cual encomendaba a la Dirección General de Calidad de los Servicios su redacción. El Plan se aprobó el día 5 de diciembre de 2007.

Posteriormente, el Acuerdo del Consejo de Gobierno de día 8 de mayo de 2009 para impulsar la simplificación y la reducción de cargas administrativas en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears creó el Grupo de Impulso para la simplificación y la reducción de cargas administrativas y el inventario automatizado de procedimientos administrativos.

Asimismo, el Acuerdo del Consejo de Gobierno de día 18 de diciembre de 2009 aprobó la implementación del sistema de gestión por procesos de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

En todo caso, la simplificación administrativa no puede configurarse como una actuación con un momento temporal final predeterminado, sino que, al contrario, debe constituir un proceso permanente caracterizado por una redefinición constante de sus objetivos para su integración normal en las estructuras de decisión y en las pautas funcionales de toda la Administración.

1.7 Marco legal

1.7.1 Ámbito europeo

La Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006 (Directiva de Servicios) relativa a los servicios en el mercado interior, aprobada en el marco de la Estrategia de Lisboa, da respuesta a la libertad de establecimiento y circulación de servicios dentro de la Comunidad.

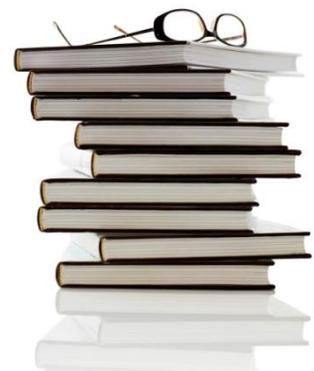
1.7.2 Ámbito nacional

El artículo 35 f de la Ley 30/1992, de 30 de noviembre, de Régimen Jurídico de la Administración y del Procedimiento Administrativo Común, reconoce el derecho los ciudadanos a no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trata, o que ya estén en poder de la Administración.

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, establece los derechos de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos.

La Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio (Ley Paraguas), incorpora el contenido de la Directiva de Servicios a la legislación española al efecto de impulsar la mejora de la regulación del sector de servicios. Promueve la reducción de las trabas injustificadas o desproporcionadas en el ejercicio de una actividad de servicios y proporciona un entorno más favorable y transparente a los agentes económicos que incentive la creación de empresas y genere ganancias en eficiencia, productividad y empleo en las actividades de servicios, además del incremento de la variedad y calidad de los servicios disponibles para empresas y ciudadanos.

Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio (Ley Ómnibus).



1.7.3 Ámbito autonómico general

La disposición adicional séptima de la Ley 3/2003, de régimen jurídico de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears señala que el Gobierno de las Illes Balears ha de establecer, progresivamente, las modificaciones normativas necesarias para racionalizar y simplificar los procedimientos administrativos vigentes.

Decreto 89/2010, de 9 de julio, por el que se regula la creación del Comité de Gerencia del Sistema de Gestión por Procesos, como órgano propietario de los procesos transversales que afectan a más de una Consejería.

Ley 12/2010, de 12 de noviembre, de modificación de diversas leyes para la transposición en las Illes Balears de la Directiva 2006/123/CE, de 12 de diciembre, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a los servicios del mercado interior (Ley Ómnibus).

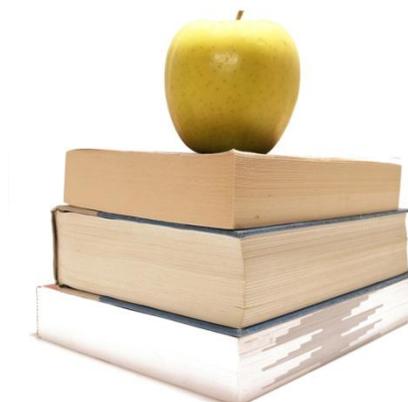
La Ley 4/2011, de 31 de marzo, de la buena administración y del buen gobierno de las Illes Balears prevé, entre otros aspectos, el impulso de la simplificación normativa mediante la revisión sistemática de la legislación con el fin de garantizar la calidad formal de las normas y el hecho de que estén escritas en términos claros, precisos y accesibles para la ciudadanía. La Ley también prevé la simplificación de los procedimientos administrativos, que deberán estar inventariados y publicados en la página web de la Administración de la Comunidad Autónoma con las características principales, como los plazos de gestión y el sentido del silencio administrativo. La Ley obliga asimismo a cada entidad u organismo a simplificar los procedimientos de su competencia y reducir al máximo las cargas administrativas mediante la utilización de técnicas y métodos que persigan la simplificación de trámites, la eliminación de procedimientos innecesarios y la reducción de tiempo.

1.7.4 Àmbito autonómico específico

Ley 8/2009, de 16 de diciembre, de reforma de la Ley 11/2001, de 15 de junio, de ordenación de la actividad comercial en las Illes Balears para la transposición de la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior.

Decreto 13/2011, de 25 de febrero, por el que se establecen las disposiciones generales necesarias para facilitar la libertad de establecimiento y de prestación de servicios turísticos, la regulación de la declaración responsable y la simplificación de los procedimientos administrativos en materia turística. Este Decreto deroga el anterior Decreto 60/2009, de 25 de septiembre, por el que se establecían la unificación de los procedimientos y la simplificación de los trámites en materia turística, así como la declaración responsable de inicio de las actividades turísticas.

El Decreto Ley 5/2011, de 29 de agosto, de apoyo a los emprendedores y a la micro, pequeña y mediana empresa de las Illes Balears regula, en el artículo 6, los mecanismos de eliminación y reducción de cargas administrativas para acceder al ejercicio de actividades productivas.



1.8 Principios generales de la actuación administrativa y del buen gobierno en materia de simplificación administrativa

El Plan Director de Simplificación Administrativa de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears se ha elaborado teniendo en cuenta una serie de principios. Los transversales corresponden a los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Constitución, a la ley y al derecho, al principio de buena fe y de confianza legítima, y los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos. Por otra parte, las relaciones de la Administración con los ciudadanos se guían de acuerdo con los principios de transparencia y de participación.

Asimismo, se han considerado varios principios que ya introducía la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJPAC).

En el artículo 39 bis, la LRJPAC prevé que las administraciones públicas que en el ejercicio de sus correspondientes competencias establezcan medidas que limiten el ejercicio de derechos individuales o colectivos o exijan el cumplimiento de requisitos para desarrollar una actividad, deberán elegir la medida menos restrictiva, motivar su necesidad para proteger el interés público, así como justificar su adecuación para conseguir los fines que se persiguen, sin que en ningún caso se produzcan diferencias de trato discriminatorias.

La misma ley, en el artículo 41.1, dicta que los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las administraciones públicas que tengan a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y deben adoptar las medidas oportunas para eliminar los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos. En el mismo sentido, los artículos 74 y 75 de la LRJPAC introducen los principios de impulso y celeridad en la ordenación de los procedimientos. “El procedimiento, sometido al criterio de celeridad, se impulsará de oficio en todos los trámites. En el despacho de los expedientes se guardará el orden riguroso de incoación en asuntos de homogénea naturaleza, salvo que el titular de la unidad administrativa dé orden motivada en sentido contrario de la que quede constancia. El incumplimiento de lo dispuesto en el párrafo anterior dará lugar a la exigencia de responsabilidad disciplinaria de la persona infractora o, en su caso, puede ser causa de remoción del puesto de trabajo. Se acordarán en un solo acto todos los trámites que, por su naturaleza, admitan una impulsión simultánea y no sea obligado su cumplimiento sucesivo. Al solicitar los trámites que deban cumplir otros órganos, deberá consignarse en la comunicación cursada el plazo legal establecido.”

1.8.1 Principios referentes a la simplificación normativa

Principio de simplificación administrativa: la Administración, con el objetivo de alcanzar una simplificación y una correcta integración de los procesos, los procedimientos y los trámites administrativos y mejorar el servicio a la ciudadanía, debe promover cambios normativos que apoyen la eliminación de los trámites o de las actuaciones que se consideren no relevantes, y el rediseño de los procesos y los procedimientos administrativos. La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos incluye en el artículo 4 el principio de simplificación administrativa, por el que se reducen de manera sustancial los tiempos y plazos de los procedimientos administrativos, para lograr una mayor eficacia y eficiencia en la actividad administrativa.

Principio de calidad normativa: la Ley 4/2011, de 31 de marzo, de la buena administración y del buen gobierno de las Illes Balears, introduce en el artículo 3 el principio de calidad normativa, el cual dicta que la mejora del marco regulador, o calidad normativa, es esencial para cumplir los compromisos europeos y hacer más fácil el desarrollo de las actuaciones empresariales y ciudadanas.

Principio de simplicidad y comprensión: según la misma Ley 4/2011, la Administración de la Comunidad Autónoma debe utilizar las técnicas y los métodos que permitan la simplificación de trámites, la eliminación de procedimientos innecesarios y la disminución de los tiempos de respuesta. Las normas y los procedimientos administrativos deben ser claros y comprensibles para la ciudadanía. Además, los medios públicos de información de los servicios deben utilizar un lenguaje accesible.

1.8.2 Principios referentes a la mejora de la gestión interna

Principio de eficacia y eficiencia: se entiende por eficacia la consecución de los objetivos que se persiguen con el máximo de calidad posible, mediante la orientación a objetivos y resultados y la generalización de los sistemas de gestión. Se entiende por eficiencia la utilización óptima de los medios para lograr la eficacia, con introducción de la perspectiva económica en el análisis de la eficacia. Tal y como introduce la Ley 4/2011 en el artículo 4, las administraciones públicas deben gestionar de manera eficiente y responsable los recursos que les confía la ciudadanía. Por ello se deben diseñar, medir y evaluar las intervenciones públicas.

Principio de calidad de los servicios y mejora continua: la calidad de los servicios públicos y de las organizaciones que los prestan, así como la calidad de la acción de gobierno y sus efectos, se conciben como un derecho de la ciudadanía. La calidad en los procesos internos de la Administración tiene una incidencia directa en la calidad del servicio que en última instancia se ofrece a los ciudadanos.

Principio de integridad: la misma Ley 4/2011 introduce el principio por el cual los gobiernos deben asegurar un alto nivel de buenas prácticas y tratar de impedir las malas prácticas mediante políticas, medidas y infraestructuras que garanticen la integridad en su acción y sus iniciativas.

1.8.3 Principios referentes a la relación de la Administración con los ciudadanos y empresas a través de medios electrónicos

Principio de accesibilidad a la información y a los servicios por medios electrónicos: la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, remarca la necesidad de garantizar especialmente la accesibilidad universal y el diseño para todos los soportes, canales y entornos con objeto de que todas las personas puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones, incorporando las características necesarias para garantizar la accesibilidad de aquellos colectivos que lo requieran.

Principio de cooperación: la misma Ley 11/2007 se refiere al principio de cooperación en la utilización de medios electrónicos por parte de las administraciones públicas con el fin de garantizar tanto la interoperabilidad de los sistemas y soluciones adoptados por cada una de ellas como, en su caso, la prestación conjunta de servicios a los ciudadanos.

Principio de proporcionalidad: en el desarrollo de la Administración electrónica, se deben exigir sólo las garantías y medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza y circunstancias de los trámites y actuaciones. Asimismo, sólo se deben requerir a los ciudadanos los datos que sean estrictamente necesarios en atención a la finalidad para la que se soliciten.

Principio de transparencia y publicidad del procedimiento: la misma Ley 11/2007 señala la incidencia de la transparencia en la aplicación de nuevos medios, por lo que el uso de medios electrónicos debe facilitar la máxima difusión, publicidad y transparencia de las actuaciones administrativas.



Capítulo II

Metodología de elaboración del Plan



2.1 Metodología de elaboración del Plan Director

La elaboración del Plan Director de Simplificación Administrativa de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares se ha llevado a cabo mediante un enfoque metodológico que ha tenido en cuenta tanto la visión interna de la organización como la visión externa que tienen los ciudadanos.

2.1.1 Preparación

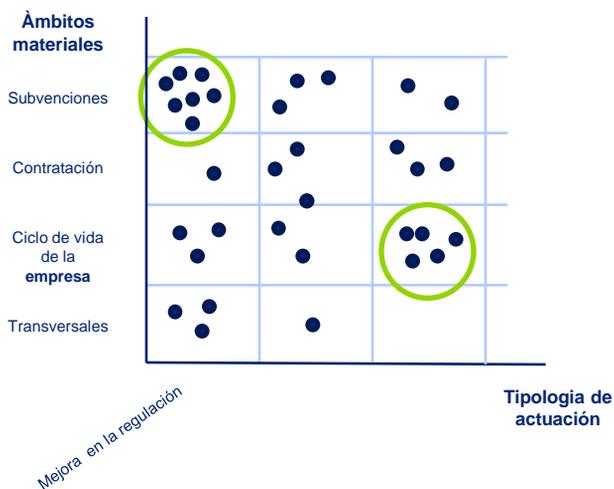
La etapa de preparación tiene como objetivo la planificación de la elaboración del plan y la detección de las fuentes de información que se utilizarán.

2.1.2 Participación ciudadana

En la fase de análisis interno se recupera la visión estratégica de la organización en materia de simplificación administrativa y las actividades que están más relacionadas: revisión de la normativa, mejora y simplificación de los procesos de la organización y telematización de los procedimientos.

Como complemento de la estrategia ya definida por la organización, se tiene en cuenta la voz de la ciudadanía a partir de las propuestas recibidas a través de procesos participativos, como el proceso participativo Baleares Opina.

Dentro del marco de estos procesos participativos se recibieron numerosas demandas ciudadanas y propuestas. El resultado se puede reflejar en una tabla que agrupa, por un lado, las propuestas de características similares en una misma intersección en función del ámbito material al que pertenecen y, por otra parte, en función de la tipología de actuación propuesta.



a) **Ámbito material**

Las propuestas y demandas recibidas de la ciudadanía han determinado los ámbitos en los que la demanda de simplificación es prioritaria. Estas áreas priorizadas han sido: subvenciones, contratación y ciclo de vida de la empresa, entre otras.

Subvenciones

La solicitud y concesión de una subvención es una actividad que requiere un gran volumen de trámites

Empresa

A lo largo del ciclo de vida de una empresa hay multitud de trámites con las administraciones a simplificar y, en su caso, a eliminar.

Contratación

Los procedimientos de contratación pública comportan a menudo cargas elevadas para las empresas.

Otros

Demandas de carácter general que tienen como respuesta medidas que promueven la mejora en diversos ámbitos de aplicación a la vez.

b) **Tipología de medidas de simplificación administrativa**

Se han clasificado en tres categorías todas aquellas acciones que, dirigidas a los procedimientos administrativos, tienen por finalidad reducir o eliminar obligaciones de información, simplificar o mejorar etapas redundantes de los procedimientos y, por último, telematizar los procedimientos.

1. Mejora de la normativa

2. Reingeniería de procesos

3. Administración electrónica

2.1.3 Diseño y elaboración

Una vez se ha obtenido una visión de la organización tanto a partir de un diagnóstico interno como desde las necesidades transmitidas por los ciudadanos, se pone en marcha el diseño del Plan Director.

En el diseño se definen los objetivos generales y específicos del Plan Director, intrínsecamente relacionados con las líneas estratégicas que lo regirán. La reflexión posterior lleva a la definición de las líneas de acción mediante las cuales se articula el Plan Director.

2.2 Anàlisi Análisis previo. Relaciones del ciudadano y la Administración

En el estado de derecho las relaciones entre los ciudadanos y Administración están reguladas en normas (leyes y reglamentos) al efecto de:

- ❖ delimitar **los derechos y lo deberes** de los dos sujetos
- ❖ delimitar la relación (formal) entre los dos sujetos, al efecto **de lograr los objetivos de ambos sujetos**. La forma de relación es, habitualmente, el **procedimiento administrativo**, que establece:
 - la **secuencia de las actuaciones** que deben hacer ambos sujetos
 - el **tiempo** de que disponen para hacerlo
 - las **consecuencias** de la resolución positiva y negativa del procedimiento

Hay que recordar los componentes del **procedimiento administrativo**:

- En todo caso, en el procedimiento hay **dos sujetos**: la Administración y el ciudadano (persona física o, al efecto, también la persona jurídica).
- El **procedimiento administrativo** se inicia a **instancia del ciudadano** con la presentación de la solicitud.
- Esencialmente, el expediente que genera el procedimiento es de carácter **documental** (proyectos, informes, etc.).
- Hay ocasiones en que es imprescindible el **desplazamiento** físico de los sujetos que intervienen (por ejemplo, los inspectores en la inspección de edificios, o el ciudadano en una revisión médica)
- El procedimiento **está ordenado y habitualmente temporalizado**, de forma que se establece una secuencia de los trámites. Sin embargo, hay situaciones en las que dos procedimientos se pueden producir paralelamente en el tiempo hasta llegar a otro trámite.

Por ello, el efecto de la aplicación del plan es imprescindible:

- 1) El análisis del mapa de las relaciones del ciudadano y la Administración se debe hacer desde la perspectiva de los objetivos de las acciones de los dos sujetos y que en el supuesto de la Administración han sido establecidos en la regulación los procedimientos.

Mapa general de relaciones del ciudadano y la Administración

Acción del ciudadano	RELACIONES	Acción de la Administración
Acceso a derechos	Reconocimiento de derechos Servicios públicos <i>Individualizados</i> <i>Generales</i>	Expedición de los documentos acreditativos Prestación de servicios
Ejercicio de actividades	Condiciones de la actividad: Libre competencia, transparencia e igualdad, seguridad de las personas, seguridad de los bienes comunes, etc.	Control de las condiciones de la actividad: •Autorizaciones •Solicitud de información •Registros públicos Inspecciones y procedimientos sancionadores
Acceso «voluntario» a un beneficio que financia la Administración	Promoción: Derechos Actividades	Actividad de fomento <i>individualizada</i> : subvenciones Fomento en general: publicidad, promoción, etc.

2) La actuación en relación con:

- ❖ **Eliminar** los procedimientos, trámites y procesos innecesarios o que se convierten en obsoletos, al efecto del objeto de la norma.
- ❖ **Compatibilizar el cumplimiento del objetivo** establecido por la norma de forma que las cargas y el tiempo de resolución sean proporcionales al objetivo.

Por ello, los ámbitos esenciales donde se debe trabajar al efecto de mejorar la eficacia de las relaciones entre los ciudadanos y Administración son:

- ❖ **la regulación de los procedimientos**
- ❖ **la gestión de los procedimientos y de los procesos internos**

Capítulo III

Plan Director



3.1 Objetivo general del Plan

El objetivo general del Plan es:

La mejora de la actuación administrativa al efecto de **favorecer el logro de los objetivos legítimos de los ciudadanos y los deberes de la Administración** de velar por la transparencia y la seguridad en las actividades y las personas, desde la perspectiva de la **simplificación** y el aprovechamiento de las nuevas **tecnologías en la reducción de cargas**.

A tal efecto, se consideran elementos destacados de la mejora de la actuación administrativa:

- ❖ la simplificación de los procedimientos
- ❖ la reducción de cargas administrativas
- ❖ la adecuación del procedimiento y la proporcionalidad de las cargas administrativas a la finalidad
- ❖ la rapidez en la respuesta (resolución)
- ❖ La administración adecuada de los recursos públicos con relación al control de los procedimientos y de las consecuencias de la resolución

Este Plan se sitúa dentro de las medidas para mejorar y modernizar las relaciones entre los ciudadanos y la Administración, aprovechando las posibilidades que las nuevas tecnologías pueden aportar a estas relaciones y las reflexiones que las circunstancias actuales de crisis aportan sobre la posibilidad de cumplir las normas desde la perspectiva de cumplir los objetivos con mayor eficacia y eficiencia, con un coste menor para los ciudadanos, con más aprovechamiento de los recursos públicos a disposición de la Administración y con más celeridad.

3.2 Objetivos específicos del Plan

Los objetivos específicos del Plan son trece:

1. Actuar sobre la normativa vigente o en proyecto para favorecer la seguridad jurídica

- ❖ evaluación y propuesta de modificación de normas
- ❖ claridad de las normas y de sus objetivos
- ❖ eliminación de contradicciones o redundancias
- ❖ mejora de la claridad del lenguaje administrativo en las normas
- ❖ mejora de la difusión de los procedimientos
- ❖ rigurosidad en el ejercicio de las competencias
- ❖ mejora de la técnica de derogación o refundición de normas

2. Eliminar los trámites innecesarios

3. Establecer procedimientos y trámites proporcionales al objeto

- ❖ ampliación de la extensión de la declaración responsable al efecto de evitar la necesaria presentación de documentación
- ❖ eliminación de la aportación de determinados documentos al inicio del procedimiento

4. Cuantificar económicamente el efecto del procedimiento y los trámites como medida de la proporcionalidad y previsibilidad por parte del ciudadano afectado

5. Evaluar permanentemente la aplicación de los procesos derivados de las normas vigentes en cuanto a simplificación y reducción de cargas administrativas

6. Reducir y simplificar los procesos

- ❖ eliminación de trámites no obligatorios (habitualmente establecidos por costumbre o falta de utilización de medios vinculados a las nuevas tecnologías)

7. Reducir las cargas administrativas de las empresas y los ciudadanos

- ❖ establecimiento de bases de datos de documentos que se puedan compartir por parte de los órganos y las administraciones públicas

8. Reducir el tiempo de resolución

- ❖ situación de los trámites obligatorios en el momento idóneo del procedimiento para reducir las cargas administrativas
- ❖ evaluación de la proporcionalidad del tiempo de la interrupción del procedimiento en el supuesto de enmiendas
- ❖ posibilidad de simultanear la tramitación de varios procedimientos con una base de datos documental común
- ❖ aplicación de las consecuencias del silencio administrativo

9. Reforzar los controles administrativos posteriores a la resolución (especialmente en el supuesto de la declaración responsable)

- ❖ realización de las inspecciones posteriores y coordinadas, en el momento idóneo
- ❖ establecimiento de sanciones proporcionales a la trascendencia de las irregularidades

10. Impulsar las nuevas tecnologías como instrumento para simplificar y reducir cargas administrativas

11. Facilitar el acceso a la información previa

- ❖ incremento y claridad del acceso a la información de los procedimientos por medios telemáticos
- ❖ acceso a los modelos, formularios y documentos al alcance del ciudadano que favorecen los procedimientos con la Administración

12. Agilizar los trámites

- ❖ realización de trámites telemáticos por parte del ciudadano
- ❖ realización de trámites telemáticos en los procesos internos (traslado de información, reuniones de órganos colegiados, reuniones virtuales para evitar desplazamientos entre islas)
- ❖ posibilidad de impulso de oficio de los procedimientos entre varias administraciones cuando el ciudadano la autorice

13. Facilitar el acceso a la información sobre los procedimientos por medios telemáticos

- ❖ información sobre el estado del procedimiento
- ❖ notificaciones administrativas

3.3 Actuaciones y plazos

El Plan Director se basa en tres **líneas estratégicas**:

- Impulsar la simplificación normativa y documental
- Mejorar la calidad de la gestión y los procesos
- Impulsar la implantación de la Administración electrónica

Las líneas estratégicas se articulan en 10 líneas de acción. Cada línea de acción se compone de una serie de actividades o proyectos que, en su conjunto, permiten alcanzar los objetivos estratégicos en simplificación administrativa. El cuadro de la página siguiente muestra las líneas estratégicas y las líneas de acción que componen el plan operativo. En la tercera columna se presentan las actuaciones o proyectos que se deben llevar a cabo para desarrollar cada una de las líneas de acción y el plazo previsto para llevarlas a cabo.



Actuaciones a corto plazo (hasta 2012)



Actuaciones a medio plazo (hasta 2013)



Actuaciones a largo plazo o continuadas (a partir de 2014)

Línea estratégica	Línea de acción	Actuación	Plazo		
			2012	2013	2014
1. Impulsar la simplificación normativa	1.1 Desarrollar la regulación autonómica en materia de simplificación normativa y administrativa	1.1.1 Aprobar el Acuerdo de Consejo de Gobierno por el cual se establece el contenido y el sistema de elaboración de la Memoria de Análisis de Impacto Normativo en cargas administrativas			
		1.1.2 Redactar la Guía para la elaboración de memorias de análisis de impacto normativo en cargas administrativas, dentro del procedimiento de elaboración de normativa			
		1.1.3 Tramitar la aprobación del Decreto de medidas relativas a la simplificación documental en los procedimientos administrativos e impulsar su implantación progresiva			
	1.2 Mejorar la regulación y la calidad normativa	1.2.1 Difundir el uso de la Guía para la elaboración de memorias de análisis de impacto normativo en cargas administrativas			
		1.2.2 Revisar, bajo criterios de reducción de cargas, la normativa aplicable para poner en marcha nuevas empresas.			
		1.2.3 Revisar, bajo criterios de reducción de cargas, la normativa aplicable a subvenciones			
		1.2.4 Revisar, bajo criterios de reducción de cargas, la normativa aplicable al expedición de documentos acreditativos de derechos			
		1.2.5 Revisar, bajo criterios de reducción de cargas, la normativa aplicable a la contratación pública			
		1.2.6 Tutorizar, en el sentido de los objetivos del Plan, la modificación de normas sectoriales			
		1.2.7 Impartir formación a los servicios jurídicos y empleados públicos en general en materia de simplificación normativa y reducción de las cargas impuestas por la regulación			
	1.3 Impulsar la base de datos única interadministrativa	1.3.1 Regular la base de datos única interadministrativa			
		1.3.2 Impulsar la adhesión de las administraciones locales en la utilización de la base de datos			

Línea estratégica	Línea de acción	Actuación	Plazo		
			2012	2013	2014
2. Mejorar la calidad de la gestión y los procesos	2.1 Definir el catálogo de procesos	2.1.1 Elaborar el catálogo de procesos de las Secretarías Generales de la CAIB			
		2.1.2 Elaborar el mapa de procesos de las consejerías de la CAIB			
	2.2 Mejorar los procesos	2.2.1 Impulsar la mejora de los procesos de las secretarías generales			
		2.2.2 Mejorar la atención ciudadana (red de oficinas, cita previa y atención telefónica)			
		2.2.3 Unificar los procesos transversales, como por ejemplo el de concesión de subvenciones			
		2.2.4 Impartir formación en materia de mejora y simplificación de procesos internos			
		2.2.5 Impulsar y dinamizar el uso de las herramientas informáticas corporativas de la CAIB y otras administraciones			
		2.2.6 Impulsar la utilización de la herramienta informática PROCAIB (procesos internos) de gestión por procesos mediante la realización de sesiones formativas, información y difusión del funcionamiento de la herramienta			
	2.3 Hacer el seguimiento de los procesos	2.3.1 Establecer métricas que midan el cumplimiento de objetivos de los procesos internos con la ayuda de la herramienta informática PROCAIB			
		2.3.2 Establecer metodologías para seguir el cumplimiento efectivo de los procesos: implantar sistemas de recogida sistemática de indicadores sobre el funcionamiento y el cumplimiento de procesos internos, y los procedimientos de revisión de seguimiento de los procesos.			
		2.3.3 Coordinar la certificación de calidad en gestión de procesos			

Línea estratégica	Línea de acción	Actuación	Plazo		
			2012	2013	2014
3. Impulsar la implantación de la Administración electrónica	3.1 Mejorar la información sobre procedimientos	3.1.1 Revisar los procedimientos accesibles en la web de la CAIB			
		3.1.2 Mejorar el inventario de procedimientos y promover su actualización: mejora de la descripción, homogeneización de la información publicada para cada procedimiento y mejora de la búsqueda de procedimientos			
		3.1.3 Facilitar al ciudadano la búsqueda por medios electrónicos de las convocatorias de subvenciones			
		3.1.4 Participar en la mejora de la sede electrónica de la CAIB a través de la Comisión de Coordinación de la Sede Electrónica			
	3.2 Impulsar la interoperabilidad	3.2.1 Análisis de la situación actual de disponibilidad de documentos interoperables entre la CAIB y otras Administraciones			
		3.2.2 Impulsar la firma del Convenio de Interoperabilidad entre las entidades locales de las Illes Balears y fomentar su ampliación, tanto en miembros como en datos interoperables			
		3.2.3 Establecer otros mecanismos necesarios (legales y organizativos) para garantizar el cumplimiento de los derechos del ciudadano y empresas y evitar la aportación de documentación en poder de los organismos públicos			
	3.3 Impulsar la implantación de la telematización de los procedimientos	3.3.1 Analizar el nivel de disponibilidad de los servicios telemáticos actuales, para detectar los servicios con más potencial			
		3.3.2 Colaborar con la DGIDT, otras consejerías y otras administraciones en la telematización de procedimientos			
		3.3.3 Determinar las prioridades para la telematización de procedimientos en base a los datos recibidos en procesos de participación ciudadana, <i>Baleares Opina</i> , etc.			
		3.3.4 Colaborar con la DGIDT en la implantación de sistemas de pago telemático			
	3.4 Impulsar la implantación del trámite abierto	3.4.1 Colaborar con la DGIDT y otras consejerías para impulsar el proyecto Telemáticos 100%			

3.4 Líneas estratégicas

El Plan se llevará a cabo mediante el desarrollo de tres **líneas estratégicas** que cubren los diversos ámbitos que componen la simplificación administrativa. Cada una de las líneas estratégicas se desarrolla en un conjunto de **líneas de acción**.



L.E.1. Impulsar la simplificación normativa

La simplificación normativa supone la revisión sistemática de la legislación con la finalidad de garantizar la calidad formal de las normas, a fin de que estén escritas en términos claros y precisos accesibles a la ciudadanía. Los primeros pasos para la simplificación son analizar el impacto económico de la normativa en la sociedad, mediante la medición de las cargas administrativas derivadas de los proyectos normativos, y la revisión de la normativa en vigor.



L.E.2. Mejorar la calidad de la gestión y los procesos

La mejora en la organización y la gestión interna pasa por racionalizar los procesos y procedimientos administrativos y dotarlos de mayor celeridad, eficacia y transparencia.



L.E.3. Impulsar la implantación de la Administración electrónica

La línea estratégica 3 prevé acciones para asegurar el posicionamiento de la Administración electrónica como una línea de trabajo necesaria en la Administración pública.

3.5 Líneas de acción

A modo de introducción, se muestran las líneas de acción que conforman las líneas estratégicas que se han definido antes. Como se detalla más adelante, se presenta una ficha descriptiva de cada una de las líneas de acción.



L.E.1. Impulsar la simplificación normativa

L.A. 1.1 Desarrollar la regulación autonómica en materia de simplificación normativa y administrativa

L.A.1.2 Mejorar la regulación y la calidad normativa

L.A.1.3 Impulsar la base de datos única interadministrativa



L.E.2. Mejorar la calidad de la gestión y los procesos

L.A.2.1 Definir el catálogo de procesos

L.A.2.2 Mejorar los procesos

L.A.2.3 Hacer el seguimiento de los procesos



L.E.3. Impulsar la implantación de la Administración electrónica

L.A.3.1 Mejorar la información sobre procedimientos

L.A.3.2 Impulsar la interoperabilidad

L.A.3.3 Impulsar la implantación de la telematización de los procedimientos

L.A.3.4 Impulsar la implantación del trámite abierto

3.6 Fichas descriptivas

El despliegue de cada una de las Líneas de Acción adoptará la forma de ficha descriptiva.

Cada una de ellas incluirá las principales características, como son el responsable, las acciones que la componen y el calendario a alto nivel para su ejecución.

A continuación se muestra el modelo como se debe disponer la información en las fichas:

Modelo de ficha descriptiva de las líneas de acción con las actuaciones

Línea estratégica a la que pertenece la línea de acción descrita en la tabla

Agentes responsables e implicados en el desarrollo de la línea de acción descrita

Línea de acción descrita

Artículos de la Ley de la buena administración y del buen gobierno referentes a la línea de acción

Descripción de la finalidad de las actuaciones englobadas en la línea de acción

Indicadores de medición del grado de desarrollo de la línea de actuación

Referencia a los objetivos específicos del plan que persigue la línea de acción

Valores esperados de los indicadores de despliegues definidos para finales del año 2011 y finales del año 2012 respectivamente.

Recursos necesarios estimados para llevar a cabo la línea de acción en el tiempo fijado por el calendario, expresado en FTE. Un FTE (Full Time Employee) equivale al trabajo de una persona con el 100% de dedicación

Nivel de madurez de la CAIB en el inicio del Plan en materia de las actuaciones descritas por la línea de acción, dentro de una escala de 1 a 5, donde cada nivel tiene el siguiente significado:
1: Se han previsto actuaciones en este ámbito previamente al Plan Director
2: Se han iniciado actuaciones en este ámbito previamente al Plan Director
3: Se han obtenido resultados en este ámbito
4: Este ámbito se encuentra en pleno desarrollo
5: Se han alcanzado los objetivos de este ámbito en su totalidad

Actuaciones o proyectos concretos que conforman la línea de acción descrita.

Planificación temporal a alto nivel de las actuaciones o proyectos para el desarrollo de la línea de acción descrita. La línea temporal se detalla por trimestres (T)

Línea Estratégica 1. Impulsar la simplificación normativa										
Línea d'Acció 1.1: Desenvolupar la regulació autonòmica en matèria de simplificació normativa i administrativa		Responsable operatiu	Altres agents implicats							
Descripció		Direcció General de Funció Pública, Administracions Públiques i Qualitat	Articles de la llei de la Bona Administració i el Bon Govern relacionats amb la línia d'acció							
"La millora de la regulació implica la creació d'un marc regulador de qualitat que contribueixi al creixement econòmic i a la productivitat, per mitjà de la reducció dels costos innecessaris i l'eliminació d'obstacles. La Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona Administració i del bon govern de les Illes Balears, preveu l'impuls de la simplificació normativa, mitjançant la revisió sistemàtica de la legislació per tal de garantir la qualitat formal de les normes i el fet que estiguin escrites en termes clars, precisos i accessibles per a la ciutadania. Per al desenvolupament de la Llei es porten a terme actuacions com la redacció i difusió de recomanacions per a la Simplificació Administrativa i de la Guia per a l'elaboració de la memòria d'anàlisi d'impacte normatiu. Així mateix, s'impulsa la redacció i aprovació d'un Decret de simplificació documental, previst a la pròpia llei. Els objectius específics d'aquesta línia d'acció consisteixen en l'Aprovació de l'Acord de Consell de Govern pel qual s'estableix el contingut i el sistema d'elaboració de la memòria; la pròpia redacció de la guia i la tramitació de l'aprovació del Decret de mesures relatives a la simplificació documental en els procediments administratius.		Article 13	Indicadors i valors objectiu							
		Article 17	Indicador	Valor objectiu a 12/2011	Valor objectiu a 12/2012					
Inici	2010	Grau de desenvolupament actual	<table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; background-color: yellow;">2</td> <td style="width: 20px;">3</td> <td style="width: 20px;">4</td> <td style="width: 20px;">5</td> </tr> </table>			1	2	3	4	5
1	2	3	4	5						
Finalització	4rt T 2011	Accions i calendari								
Accions		2011		2012						
		3r T	4rt T	1r T	2n T	3r T	4rt T			
Aprovació de l'Acord de Consell de Govern pel qual s'estableix el contingut i el sistema d'elaboració de la Memòria d'Anàlisi d'Impacte Normatiu en càrregues administratives										
Redactar la Guia per a l'elaboració de Memòries d'Anàlisi d'Impacte Normatiu en càrregues administratives, dins del procediment d'elaboració de normativa										
Tramitar l'aprovació del Decret de mesures relatives a la simplificació documental en els procediments administratius i impulsar-ne la implantació progressiva										

3.7 Agentes involucrados

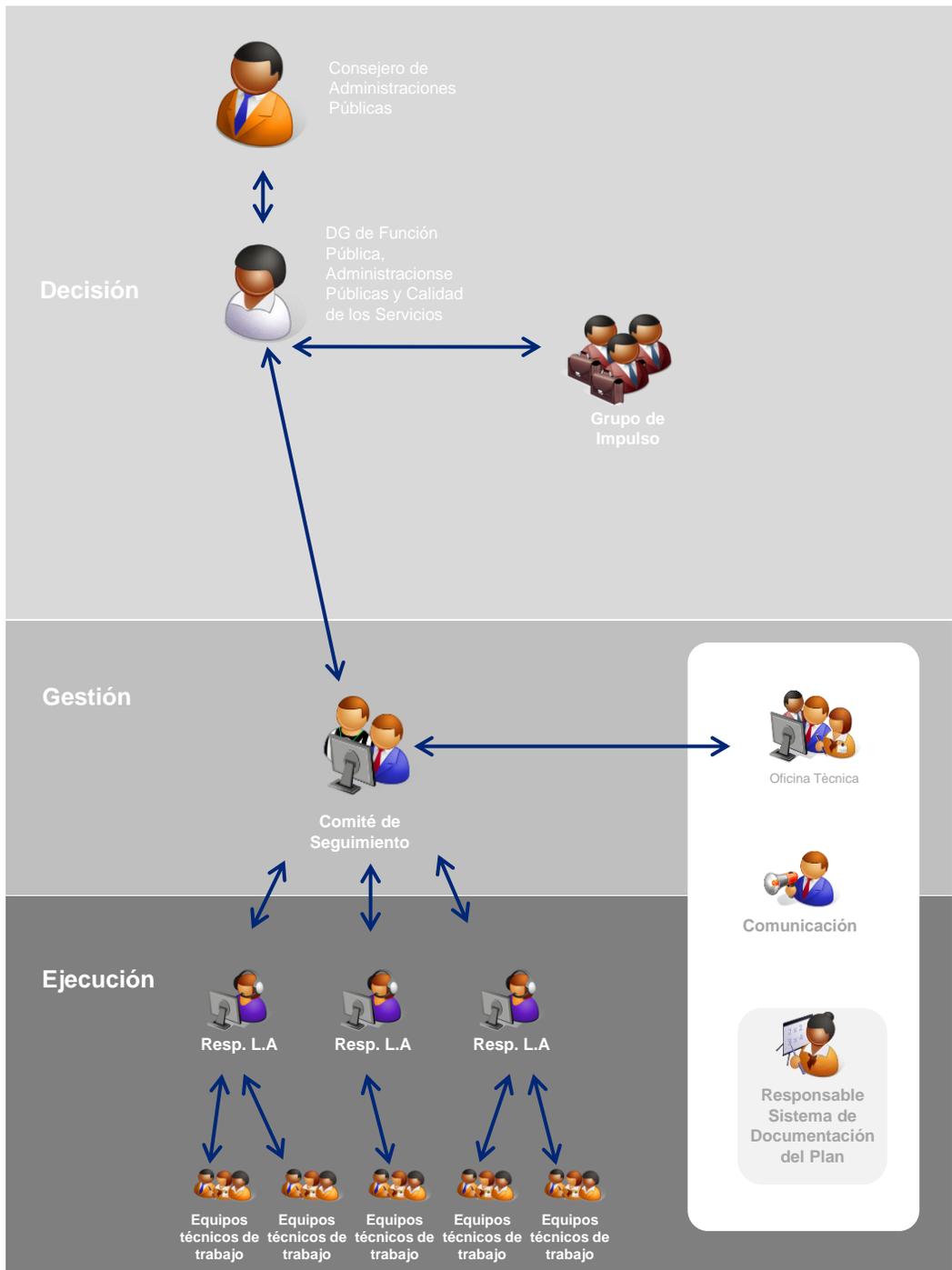
Para garantizar el éxito del desarrollo del Plan Director es necesario definir una estructura organizativa que defina los roles de dirección, gestión, ejecución y coordinación.

Los roles se asignan a un conjunto de cinco tipologías de agentes: Grupo de Impulso, Comité de Seguimiento, Responsables de Líneas de Acción, Equipos Técnicos de Trabajo y Oficina Técnica. Ésta, a la vez, engloba un agente responsable del *reporting* de la evolución del desarrollo del Plan Director y un agente responsable de la comunicación de los aspectos vinculados con el Plan.

Las cinco tipologías de agentes que intervienen a lo largo del desarrollo del Plan Director se relacionan entre sí en los niveles de intervención siguientes:

- Nivel de decisión: formado por los titulares de la consejería y de la dirección general competentes en materia de calidad y simplificación y el Grupo de Impulso
- Nivel de gestión: formado por el Comité de Seguimiento, agente con capacidad decisoria operativa. El enlace entre el nivel de gestión y el nivel de ejecución es la Oficina Técnica, con tareas de coordinación, *reporting*, gestión del cambio, comunicación y formación.
- Nivel de ejecución: formado por los responsables de las líneas de actuación y los equipos técnicos de trabajo.

Modelo de relación de los agentes en los diferentes niveles de intervención



3.8 Funciones de los agentes involucrados



Consejero de Administraciones Públicas

El consejero de Administraciones Públicas es el máximo órgano de dirección y, como tal, responsable de la aprobación del Plan Director y de su seguimiento.



DG de Función Pública, Administraciones Públicas y Calidad de los Servicios

La directora general de Función Pública, Administraciones Públicas y Calidad de los Servicios es el órgano directivo encargado de la dirección de la elaboración, revisión, actualización y desarrollo del Plan Director.



Grupo de impulso

El Grupo de Impulso es el responsable del estudio, el diseño y la puesta en marcha de las líneas estratégicas y de acción.



Comité de Seguimiento

El Comité de Seguimiento, como órgano responsable de la gestión general del Plan, es el encargado de realizar un seguimiento del desarrollo del Plan Director según la planificación.



Responsable de la Línea d'Actuació

Los responsables de cada línea de acción son personas expertas del ámbito funcional relacionado con la temática de cada línea. Se responsabilizan de liderar todas las actuaciones y proyectos para el desarrollo de su línea.



Equipos técnicos de trabajo

Los equipos técnicos de trabajo son los agentes ejecutores que llevan a cabo las tareas en las que consisten los proyectos y actuaciones.



Oficina Técnica

La Oficina Técnica es un agente gestor y ejecutor encargado de dinamizar el desarrollo del Plan. La Oficina Técnica incluye:



Comunicació

- El gabinete de comunicación asume las tareas de comunicación. Este agente ejecutor se encarga de elaborar el Plan de Comunicación del Plan Director, de dinamizar el conocimiento y de estudiar el grado de desarrollo entre el personal de la organización.



Responsable Sistema de Documentación del Plan

- El responsable del Sistema de Documentación del Plan (SDP) es una persona experta en la elaboración y mantenimiento de cuadros de mando. Este agente gestor se encarga de elaborar el SDP y se responsabiliza de mantenerlo actualizado.

3.9 Desarrollo y control del Plan

El objetivo de la fase de desarrollo es hacer realidad las actuaciones programadas a partir de la visión estratégica. Para garantizar su éxito y la consecución de los objetivos fijados por el Plan, es necesario tener en cuenta los aspectos de apoyo al desarrollo: planes de comunicación con destinatarios tanto dentro como fuera de la organización, planes formativos para los agentes implicados en el despliegue, gestión del cambio, seguimiento del presupuesto, *reporting* de la evolución de los proyectos, etc.

Una correcta gestión de los aspectos de apoyo al desarrollo permite hacer una evaluación de las actividades llevadas a cabo. La información recogida durante la evaluación aporta el valor de las lecciones aprendidas que se aplicarán en el diseño de próximos planes operativos de simplificación y reducción de cargas administrativas.

Por todo ello, el Plan Director, una vez aprobado, se desarrolla de la siguiente forma:

- 1) **Concreción**, por parte de los agentes involucrados, de las actuaciones mediante la elaboración de la ficha descriptiva para líneas de acción, es decir, la definición de las actuaciones, los objetivos específicos, la planificación temporal, la asignación de responsables, la previsión de los medios necesarios, el establecimiento de indicadores, etc.
- 2) **Identificación de las acciones** necesarias para desarrollar cada una de las actuaciones y, si procede, la elaboración de la ficha descriptiva.
- 3) Aportación, por parte de las diversas consejerías, de nuevas actuaciones en el Plan en relación con **materias específicas**.
- 4) **Desarrollo de las actuaciones** por parte de los agentes responsables.
- 5) **Evaluación de las actuaciones finalizadas** mediante una comparación de la ficha descriptiva y los resultados alcanzados.
- 6) **Evaluación general** del Plan Director, como mínimo cada 12 meses, al efecto de supervisar la eficacia del Plan, que permita poder mejorar, corregir o impulsar las actuaciones que sean necesarias.