



¡STOP burocracia!

- #costes + #ahorro para la ciudadanía de Alzira



1.- Nuestro proyecto de innovación pública

¡STOP burocracia!

- #costes + #ahorro para la ciudadanía de Alzira

El Ayuntamiento de Alzira presenta este proyecto de innovación que nos ha permitido, a través de la eliminación de las trabas burocráticas, generar un valor público y un ahorro económico cuantificado con un impacto directo en la mejora de la competitividad de sus empresas y en el ahorro económico de sus ciudadanos apoyando así nuestra misión en pro de la mejora de la calidad de vida de la sociedad alzireña.

2.- ¿Cuál es el problema a resolver? ¿Qué es insostenible?

Existe una situación insostenible en la relación de los ciudadanos y las empresas con sus administraciones públicas y que viene caracterizada por una burocracia que ocasiona los siguientes perjuicios a la sociedad:

1. Derechos de los ciudadanos no garantizados debido a que de forma habitual y reiterada se les solicita una serie de documentos y acciones que son innecesarias e injustificadas.
2. Los ciudadanos y empresas soportan unos altos costes asociados a dicha burocracia de obligado cumplimiento.
3. La incertidumbre en la relación ciudadano-administración se sitúa siempre en la parte ciudadana que es quien debe resolverla mientras que la administración se mantiene a la espera de forma inmovilista.
4. Una administración con esquemas del siglo XIX y atascada en su zona de confort que le impide adquirir una cultura de orientación al servicio, transversal, eficiente, innovadora y proactiva.
5. Una percepción ciudadana negativa respecto a los servicios administrativos del sector público.

3.- ¿Por qué es importante eliminar la burocracia?

Diez razones responden a la pregunta y justifican la importancia de abordar esta situación a la vez que muestran las ventajas y beneficios de la iniciativa:

1. Porque eliminamos unos costes que actualmente soportan las empresas lo que contribuye a que puedan ser más competitivas, obtengan mejores resultados y puedan fomentar el empleo.
2. Porque eliminamos unos costes y desplazamientos reiterativos a los ciudadanos lo que nos permite aportar nuestro grano de arena en la mejora de la calidad de vida de los mismos.
3. Porque las mejoras implantadas son fácilmente traducibles a euros con lo que la cuantificación económica del ahorro provocado en la sociedad es inmediata.
4. Porque al eliminar documentos y requisitos innecesarios, facilitamos de manera muy considerable la iniciación electrónica de los procedimientos. Dicho de otra forma, *la administración electrónica será posible si la hacemos simple*.
5. Porque nos permite cumplir de una vez por todas con el derecho ciudadano de no aportar documentación que obra en poder de las administraciones públicas.
6. Porque nos permite a las administraciones públicas salir del inmovilismo (*lo hacemos así porque siempre lo hemos hecho así*) y apostar por la innovación de proceso desde dentro, desde los *inprendedores*.
7. Porque los ciudadanos mejoran su percepción hacia sus administraciones al observar nuestros esfuerzos en ser ágiles, competitivos y orientados a sus necesidades y expectativas.
8. Porque apoyamos la estrategia de la [Unión Europea de mejora y simplificación de la regulación para empresas](#) que fijaba como objetivo la eliminación del 25% de trabas burocráticas con un impacto estimado de un aumento del 1,4% del PIB de la UE (150 mil millones de euros).
9. Porque apoyamos la estrategia del Estado Español para la eliminación de trabas burocráticas a empresas y ciudadanos (recogido en el reciente [Informe CORA](#) de reforma de las administraciones públicas) y al cumplimiento de sus compromisos europeos en esta materia.
10. Y por último, porque si un servicio público puede funcionar mejor, ¿Por qué no intentarlo?...



¡STOP burocracia!

- #costes + #ahorro para la ciudadanía de Alzira



4.- ¿Qué hemos hecho? Benchmarking para otras Administraciones

4.1.- En apoyo a nuestra estrategia global hacia una ciudad inteligente

Pensar de forma estratégica es prever y decidir hoy las acciones que nos pueden llevar desde el presente hasta un futuro deseable. No se trata de hacer predicciones acerca del futuro sino de tomar las decisiones pertinentes para que ese futuro ocurra. Adicionalmente, estamos convencidos de que no existe una ciudad inteligente sin que su administración que la gobierna y gestiona lo sea a su vez.

Por estas razones, el proyecto **¡STOP burocracia!** forma parte de las más de 80 iniciativas pertenecientes al **Plan de Mejora e Innovación 2012-2015** (a disposición de la ciudadanía en zona Descargas de la sede electrónica de Alzira) que constituye la estrategia aprobada por el Ayuntamiento de Alzira para la innovación y mejora de sus servicios públicos asentando así las bases internas y nuestras fortalezas para recorrer el camino hacia una ciudad inteligente.

La siguiente figura recoge de forma esquemática como el proyecto de innovación **¡STOP burocracia!** se despliega de forma transversal en apoyo de las tres líneas estratégicas del Plan de Mejora e Innovación (e-Ciudadanía, e-Ayuntamiento y e-Ahorro) y de sus correspondientes objetivos para conseguir una orientación al ciudadano, una administración simplificada y sin papel y una generación de valor y ahorro tanto en la ciudadanía y empresas como en la propia administración.



4.2.- ¿Cómo lo hemos planteado? Objetivos estratégicos y líneas de trabajo

Como todo proyecto de innovación, el nuestro también fija sus propias estrategias y objetivos concretos para conseguir sus fines.

¡STOP burocracia! persigue dos objetivos estratégicos resumidos en la siguiente figura: generar valor en la sociedad e incorporar un nuevo valor cultural entre los empleados municipales.



¡STOP burocracia!

- #costes + #ahorro para la ciudadanía de Alzira



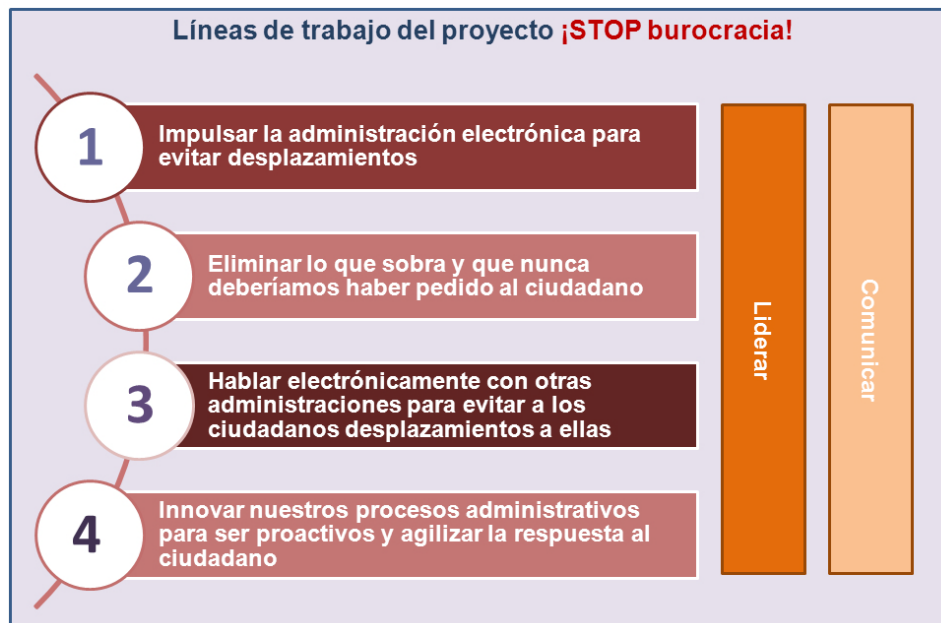
1. Generar valor en la sociedad

- Trasladar la innovación administrativa procedente de la Unión Europea para generar valor en nuestra sociedad y ámbito competencial

2. Adoptar la simplificación y el ahorro como nuevos valores culturales de la gestión pública

- Consolidar la simplificación, la reducción de costes y el ahorro en ciudadanos y empresas como nuevo valor cultural público para las actuaciones administrativas

Para conseguir los resultados hemos establecido 4 líneas de trabajo operativas del proyecto **¡STOP burocracia!** más las correspondientes acciones de liderazgo y comunicación que todo proyecto de cambio organizativo debe contener.



4.3.- ¿Qué hemos hecho?

A continuación exponemos dos tablas que resumen de forma clara dos de los aspectos más relevantes del proyecto que nos han permitido alcanzar los resultados deseados:

1. Las 18 acciones emprendidas para eliminar burocracia, valoradas unitariamente en euros y repartidas por las 4 líneas de trabajo.
2. Los 43 servicios electrónicos de otras administraciones del estado y autonómicas que consultamos con autorización del ciudadano para evitarle desplazamientos y sus sobrecostes asociados.

Para el acceso a los servicios electrónicos utilizamos el SW **AgenteSC** de [ARTIC soluciones](#), empresa emprendedora que apostó por cubrir esta necesidad pública y que nos ha permitido generar un ahorro al ciudadano de 30 € por cada desplazamiento que le hemos evitado. Este SW se desarrolla en pleno cumplimiento de la Norma Técnica de Interoperabilidad de la Plataforma de Intermediación de Datos que desarrolla el Esquema Nacional de Interoperabilidad al amparo de la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.



¡STOP burocracia!

- #costes + #ahorro para la ciudadanía de Alzira



Tabla 1: Acciones de eliminación de burocracia en el Ayuntamiento de Alzira		Ahorro para ciudadanía
Impulsar la administración electrónica para evitar desplazamientos		
1.- Permitir a los ciudadanos la presentación por Internet a través de la sede electrónica de 160 trámites distintos		75 €
2.- Permitir a nuestros proveedores la presentación y seguimiento por Internet de las facturas		30 €
3.- Permitir el acceso y descarga electrónica de los ciudadanos de documentos y certificados municipales		28 €
Eliminar lo que sobra y que nunca deberíamos haber pedido al ciudadano		
4.- Eliminar la aportación ciudadana de fotocopias del DNI		5 €
5.- Eliminar la aportación ciudadana de certificados municipales de todo tipo		30 €
6.- Eliminar la aportación ciudadana de fotocopias de recibos e impuestos municipales		5 €
7.- Eliminar la aportación ciudadana de fotocopias de licencias y autorizaciones otorgadas por el Ayuntamiento		5 €
8.- Eliminar la aportación ciudadana de fotocopias de solicitudes previas presentadas por registro de entrada		5 €
9.- Eliminar la aportación ciudadana de fotocopias de cuenta bancaria compulsadas por la entidad financiera		35 €
10.- Eliminar documentos y requisitos que no sean estrictamente necesarios para resolver el expediente		5 €
Hablar electrónicamente con otras Administraciones para evitar más desplazamientos y molestias ciudadanas		
11.- Eliminar desplazamientos ciudadanos a otras administraciones usando SW de innovación para que los funcionarios accedan directamente a la información y servicios de la plataforma de intermediación de datos estatal y autonómica (Ver Tabla 2)		30 €
Innovar nuestros procesos administrativos y agilizar la respuesta al ciudadano		
12.- Uso de declaraciones responsables o comunicaciones previas en lugar de licencias y autorizaciones		200 €
13.- Eliminación de la tasa asociada a la tramitación del expediente sometido a comunicación previa		Valor de la tasa
14.- Uso de un documento de Declaración Responsable del cumplimiento de requisitos y posesión de documentación		5 € x Nº de docs
15.- Respuesta inmediata en la iniciación de procedimientos que solo dependan de comprobación de requisitos		200 €
16.- Tramitación proactiva ofreciendo todos los servicios cuando se identifican situación personales o hecho vitales (Nuevos residentes, nacimientos de hijos, venta o adquisición de vivienda, estudios universitarios, jubilación, etc.)		100 €
17.- Reducción del plazo legal de tramitación de procedimientos en un 25% para reducir la espera ciudadana de respuesta		20 €
18.- Renovación automática de autorizaciones/licencias para evitar gestiones duplicadas si se mantienen mismas condiciones		175 €

Fuente: Plan de Mejora e Innovación del Ayuntamiento de Alzira 2012-2015. Valoración económica del método simplificado de reducción de cargas administrativas del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas



¡STOP burocracia!

- #costes + #ahorro para la ciudadanía de Alzira

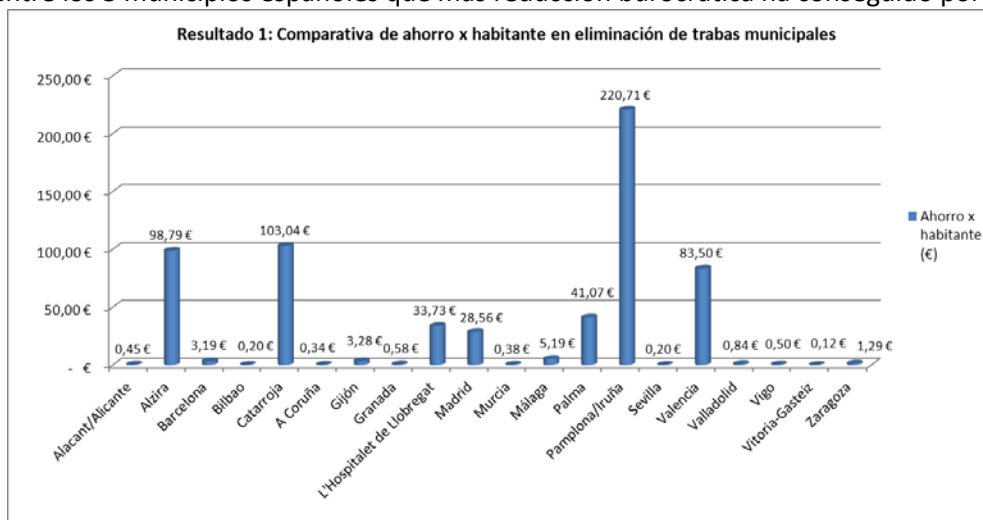
Tabla 2: Servicios electrónicos más relevantes accedidos por AgenteSC desde Ayuntamiento

Servicio	Organismo
Certificado del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas	Agencia Tributaria
Certificado estar al corriente de obligaciones tributarias para contratación con AAPP	Agencia Tributaria
Certificado estar al corriente de obligaciones tributarias para ayudas/subvenciones	Agencia Tributaria
Certificado de domicilio fiscal y Certificado del Impuesto Actividades Económicas	Agencia Tributaria
Certificado de rendimientos del trabajo y Nivel de renta	Agencia Tributaria
Certificación de Titularidad y Consulta Bienes Inmuebles	D.G. Catastro
Certificado de Consulta de Datos Catastrales y Certificado de Descriptiva y Gráfica	D.G. Catastro
Verificación de datos de identidad y Consulta de datos de identidad	D.G. Policía
Consulta al Registro de Vehículos	D.G. Tráfico
Altas y eliminación y consultas de vehículos por impagos en el Registro de Deudores	D.G. Tráfico
Gestión de Remesas y Consulta del estado de publicación enviadas a TESTRA	D.G. Tráfico
Notificaciones electrónicas Dirección Electrónica Vial	D.G. Tráfico
Consulta nivel y grado de dependencia	IMSERSO
Consulta de Prestaciones Sociales Públicas	I. Nacional Seguridad Social
Títulos universitarios oficiales y Títulos no universitarios oficiales	M. Educación, Ciencia y Deporte
Verificación de Datos de Residencia Extendido	Instituto Nacional Estadística
Verificación Datos de Desempleo y Verificación de Importes Actuales por desempleo	Servicio Público de Empleo
Verificación de Importes por Periodos de desempleo	Servicio Público de Empleo
Verificación de estar al corriente de pago de obligaciones con la Seguridad Social	Tes. General Seguridad Social
Consulta de estar dado de alta en la Seguridad Social en fecha concreta	Tes. General Seguridad Social
Certificado de Dependencia (IMSERSO)	Comunidad Autónoma
Certificado de Planes y fondos de pensiones y Certificado de Solvencia	D.G. Seguros
Certificado de aseguradoras y reaseguradoras y Certificado de Mediadores	D.G. Seguros
Certificado de Nacimiento, Defunción y Matrimonio del Registro Civil	Registro Civil
Certificado de Familia Numerosa	Comunidad Autónoma
Certificado de Discapacidad	Comunidad Autónoma

Fuente: Servicios de la Plataforma de Intermediación de Datos (MINHAP) y Autonómica (GVA). Documentación de producto SW Agente SC

5.- Cuando la innovación cristaliza en resultados...

Alzira está entre los 3 municipios españoles que más reducción burocrática ha conseguido por habitante.



Fuente: Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Datos a 1 de Diciembre 2013¹

¹ Las valoraciones económicas proceden del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas a través de su SW APLICA siguiendo el [Modelo de Costes Estándar \(Standard Cost Model\)](#) de la Unión Europea y su adaptación al Estado Español.



¡STOP burocracia!

- #costes + #ahorro para la ciudadanía de Alzira

Existen muchos más resultados claves conseguidos por el proyecto que a continuación esbozamos desglosándolos por categorías de generación de valor público.

5.1.- Impacto en la sociedad y mejora de la calidad de vida

Resultado 2: Ahorro anual total generado por reducción de trabas burocráticas de 4.050.588 €.

Resultado 3: Ahorro anual por habitante de 98,79 €

Resultado 4: El trámite de Plan de Fomento del Empleo 2013 para familias con especiales dificultades se mejoró con una **reducción del 92,09% de sus cargas burocráticas** en un con un valor de **ahorro para la sociedad de 242.145 €.**

Resultado 5: Sede Electrónica <https://sedeelectronica.alzira.es> con **160 trámites municipales** de los cuales el **98%** permite su iniciación por Internet y el ahorro ciudadano de 75€ por expediente.

5.2.- Aumento de la competitividad y productividad de las empresas

Resultado 6: El portal del proveedor permite la presentación y generación de facturas electrónicas y su posterior seguimiento del cobro lo que ha supuesto una **reducción de trabas burocráticas del 86'67%** con una valoración del **ahorro de 290.135 € anuales.**

Resultado 7: En 2013, **30% de las facturas son electrónicas** y se han presentado por el portal del proveedor.

5.3.- Mejora de la calidad de los servicios y optimización de procesos

Resultado 8: El **100% de las facturas electrónicas presentadas se pagan dentro del plazo de 30 días** marcado por la ley de morosidad. La factura electrónica ha generado un adelanto en el pago a las empresas proveedoras 13,65 días.

Resultado 9: El acceso electrónico a la Dirección General de Tráfico a través del SW AgenteSC nos ha permitido un **incremento de nuestra recaudación de multas de tráfico en un 93,02% (155.148 €)** en el periodo de dos años (2011- 2013) debido a que ahora podemos cobrar las multas de vehículos de fuera de Alzira que antes eran ilocalizables.

Resultado 10: Gracias al SW Agente SC y a sus opciones de integración con el Backoffice, el Ayuntamiento ha conseguido cumplir con la obligación de **publicación en TESTRA con más de un año de antelación** de la fecha marcada por la Ley General de Tráfico, la cual está fijada en mayo de 2014 para todas las administraciones con competencias sancionadoras en materia de tráfico.

Resultado 11: **Mejora de la coordinación departamental** gracias al uso del SW AgenteSC que también permite acceder electrónicamente y al instante a información interna del backoffice de distintos departamentos, evitando elaboración de informes y desplazamientos innecesarios de ciudadanos: deudas en ejecutiva, información histórica del IBI, padrón municipal de habitantes, etc.

Resultado 12: El **100% de los servicios** ha participado en el despliegue del proyecto con un total de 40 empleados implicados que impulsan el cambio cultural deseado en nuestras estrategias.

6.- Cuando la innovación genera nueva innovación...

Los aprendizajes del proyecto nos proporcionan nuestros futuros hitos en materia de eliminación de la burocracia para 2014 dentro del proceso de mejora continua y revisión periódica de nuestra estrategia.

Hito 1: Contratación electrónica y eliminación de trabas burocráticas a licitadores: Licitación electrónica y subasta electrónica; seguimiento por video del acto de aperturas de ofertas; disminución de los requisitos y documentación a aportar por licitadores; firma de contrato electrónico con adjudicatario.

Hito 2: Atención ciudadana con comprobación in situ del cumplimiento de requisitos y **respuesta inmediata** (Resolución Express) al ciudadano.

7.- Conclusión

***“No nos atrevemos a muchas cosas porque son difíciles,
pero son difíciles porque no nos atrevemos a hacerlas.”***

Lucio Anneo Séneca. Filósofo latino