



GUIA PARA LA ADECUACION DE PROCEDIMIENTOS





Castilla-La Mancha

Viceconsejería

Consejería de Hacienda y
Administraciones Públicas

Avda. Portugal 11 – 45071 Toledo

GUIA PARA LA ADECUACION DE PROCEDIMIENTOS

PRESENTACIÓN

En la sociedad actual el número de usuarios que acuden a la Red para resolver sus gestiones continúa incrementándose; se contemplan cambios de hábitos, de formas de trabajo, aparición de nuevos canales y modelos de negocio y el avance hacia tecnologías emergentes como el blockchain, la robótica o la inteligencia artificial (IA).

Estos avances nos llevan hacia una administración pública en la que la personalización de los servicios o conceptos de la relación con la ciudadanía como **Ciudadano 360°**, serán clave en los próximos años.

En el año 2020 la Unión Europea (UE) ha publicado el Libro Blanco sobre la IA para lograr que ésta sea “*fiable, basada en la excelencia y en la confianza*”. El objetivo es ofrecer alternativas para facilitar un desarrollo de la IA seguro y fiable en Europa, que respete plenamente los valores y los derechos de los ciudadanos de la UE.

En España, en el mes de noviembre de 2020 ha sido presentada por el Gobierno la primera Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial (ENIA) para el período 2021-2023 que aborda, entre otras, la idea de modernizar todos los sistemas de las administraciones públicas integrando la IA en el ámbito del sector público.

El objetivo de esta estrategia es generar un entorno de confianza respecto al desarrollo de una IA inclusiva, sostenible y que ponga a la ciudadanía en el centro. Así, esta tecnología se incorporará a la administración pública para mejorar la eficiencia, y se impulsará una gestión pública basada en datos.

Lo anterior se enmarca dentro del Plan España Digital 2025 con el despliegue de la Agenda España Digital 2025 que impulsará, entre otras, la conectividad, la ciberseguridad y la digitalización de la administración y en la que la personalización de los servicios nos lleva a que las administraciones públicas revisen trabas en las normas, procedimientos, y en las formas de gestión pública.

Por tanto, en el marco de la Agenda España Digital 2025 la transformación de la relación digital con ciudadanía y empresas se orienta en uno de los objetivos específicos: Simplificar la relación de la ciudadanía con las Administraciones Públicas.

La finalidad es simplificar las relaciones de los ciudadanos con las administraciones públicas, de implantar la personalización de los servicios públicos y de integrar a todas las administraciones en su transformación digital. Como medidas concretas se incorporan proyectos que ya están en marcha, tales como carpeta ciudadana, firma móvil o interconexión de registros.

En este contexto se ha aprobado también por el Gobierno el Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025, uno de cuyos ejes es la transformación digital y modernización de las comunidades autónomas y entidades locales.

Efectivamente, todos estos avances suponen que las administraciones públicas se vean requeridas a su adaptación, pero una de las necesidades que continúa demandando la ciudadanía de las administraciones públicas es la escasa agilidad de la actuación administrativa y la percepción que reciben de excesiva burocratización y trabas administrativas.

Los ciudadanos/as tienen derecho a una buena administración, ágil y eficiente, que les facilite el ejercicio de sus derechos y obligaciones, por lo que hay que configurar la simplificación administrativa no como una obligación de las administraciones públicas, sino como un verdadero derecho subjetivo de la ciudadanía, las empresas y profesionales, y todas aquellas entidades que interactúen con las administraciones públicas.

La situación excepcional derivada de la pandemia de la COVID 19 ha puesto de manifiesto que nunca fue tan necesaria la eficacia y la eficiencia por parte del sector público. La ciudadanía demanda de las administraciones que se comporten como una organización que responda con agilidad a sus pretensiones, aprovechando las tecnologías para cambiar procesos y estructuras, lo que nos llevaría a cambiar el modelo de gestión interna; pasar de la gestión de documentos a la gestión de datos, extraer de los datos almacenados la información de manera automatizada, reutilizar la información pública para dar un giro a una administración proactiva.

Se espera que las administraciones públicas proporcionen información y adopten decisiones en tiempo real, la pandemia ha puesto de relieve la necesidad de que el sector público acelere su transformación digital y el enfoque de su actuación se centre en las personas para así obtener un conocimiento detallado de los ciudadanos/as y sus necesidades.

INTRODUCCION

En la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha se han venido realizando importantes esfuerzos para la adaptación a la Ley 39/2015, de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP) y Ley 40/2015, de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP), y para que la tramitación electrónica sea la ordinaria en nuestras relaciones internas, con los ciudadanos/as y con otras administraciones públicas

Del mismo modo, también se ha avanzado en la adopción por parte de los órganos gestores de las distintas Consejerías de medidas de simplificación de aspectos sustanciales y formales de los procedimientos y actuaciones administrativas, mediante los que se prestan los servicios públicos a ciudadanos/as y empresas.

Enlaces de interés:

- [Agenda España Digital 2025.](#)
- [Libro Blanco](#)
- [Estrategia Nacional de Inteligencia artificial.](#)
- [Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025](#)

En cumplimiento de lo ordenado por el Decreto 69/2012 que regula las actuaciones sobre Calidad de los Servicios Públicos de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha han sido propuestas por las Consejerías y ejecutadas en un alto porcentaje más de doscientas setenta medidas contenidas en los Planes de Simplificación y Reducción de Cargas en los ejercicios 2016-2020.

Los objetivos específicos de estas medidas a lo largo de estos años se mantienen en la actualidad;

- a) Adaptación y mejora de la regulación normativa
- b) Supresión de aquellos trámites administrativos que sean innecesarios
- c) Reducción de las solicitudes de documentación requeridas a la estrictamente indispensable
- d) Sustitución de las obligaciones de aportar documentos o adjuntarlos a la solicitud por declaraciones responsables susceptibles de comprobación ulterior
- e) Reducción en los plazos de tramitación de los expedientes y extensión del silencio administrativo positivo
- f) Sustitución del régimen de autorizaciones, licencias y otros títulos habilitantes por la comunicación previa con comprobación posterior
- g) Utilización por parte de los gestores de la interconexión de las bases de datos de las administraciones públicas
- h) Unificación de informes, con eliminación o sustitución cuando sea posible
- i) Renovaciones automáticas o proactivas de licencias, permisos, carnets...
- j) Simplificación de los formularios y unificación de los formatos
- k) Ampliación de los plazos de validez de permisos, licencias e inscripciones en Registros
- l) Incorporación de los procedimientos simplificados a un gestor de expedientes, prioritariamente a uno de los gestores corporativos de la JCCM (CESAR/TRAMITA)

Estos objetivos se han ido materializando en medidas tales como:

- ✚ Reducción del plazo de resolución de los procedimientos.
- ✚ Reducción aportación documental.
- ✚ Creación de censos y Registros
- ✚ Implementación del procedimiento en un tramitador electrónico.
- ✚ Unificación y revisión de la normativa regulatoria del servicio.
- ✚ Eliminación de procedimientos de autorización por declaraciones responsables y comunicaciones.
- ✚ Reducción de cargas para evitar duplicidades con competencias de otras administraciones.
- ✚ Unificación de procedimientos.

En el año 2020 se ha elaborado el **PLAN ANUAL DE CALIDAD Y SIMPLIFICACION DE PROCEDIMIENTOS**, aprobado por Consejo de Gobierno en fecha 20 de octubre de 2020, que recoge una serie de medidas y cuyo **EJE III**, correspondiente al área de simplificación administrativa y normativa, profundiza en la simplificación como una herramienta fundamental para incrementar la eficacia, eficiencia y seguridad de cualquier proceso administrativo.

La simplificación administrativa ha de ser entendida como un proceso en sí mismo y asumirla como una política pública, dada su función o contenido esencial.

Este proceso requiere de constantes actuaciones de revisión de los procedimientos en adaptación y mejora permanente, con el propósito de identificar las trabas burocráticas que dificulten una tramitación ágil, reconocer y evitar “*los cuellos de botella*” y conseguir una mayor simplificación que redunde en beneficio de la ciudadanía.

Pues bien, en este contexto se elabora la presente **GUIA DE ADECUACION DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS** que va dirigida a los órganos gestores de la administración para que promuevan la simplificación administrativa en su ámbito de competencias y continúen en el proceso de transformación que éstos llevan a cabo y revisen las estructuras procedimentales para continuar afianzando la adaptación de la organización administrativa a la Administración Digital del siglo XXI.

SIMPLIFICACION NORMATIVA

Si bien se asocia la simplificación administrativa a la simplificación procedimental dado que ésta opera fundamentalmente sobre los procedimientos administrativos, la Unión Europea (UE) utiliza el concepto de simplificación para referirse a la política de calidad normativa, asociada al concepto de “*better regulation*” cuya finalidad es establecer una política de simplificación del entorno regulatorio, promoviendo una normativa proporcionada a su objetivo, transparente y accesible a la ciudadanía.

Se impone el concepto de “*normativa inteligente*” que utiliza la UE, según el cual, la normativa debe elaborarse reforzando el papel de la ciudadanía, analizando su repercusión socioeconómica y bajo la perspectiva de la simplificación administrativa (unificando los procedimientos y suprimiendo trámites innecesarios).

En base a lo anterior, se diseña una nueva sistemática para favorecer la relación entre la administración pública y la ciudadanía, con el fin de facilitar la participación de ésta en la toma de decisiones, regulando el suministro de información, la participación y la transparencia en el proceso de elaboración de la norma, bajo las premisas de la simplificación y la unificación de los procedimientos administrativos previstos en la normativa sectorial, integrando requisitos, y eliminando los obstáculos jurídicos y administrativos para el desarrollo de las actividades.

Una iniciativa especialmente importante para la normativa inteligente, ha sido la puesta en marcha de los Programas de Adecuación y Eficacia de la Reglamentación de la Comisión (REFIT). El objetivo de estos programas es reducir la burocracia y simplificar y mejorar el diseño y la calidad de la legislación, de modo que se alcancen los objetivos políticos y se disfruten los beneficios de la legislación de la UE al menor coste posible y con unas cargas administrativas mínimas.

En el marco de REFIT la Comisión está analizando la totalidad de la legislación de la UE de manera continua y sistemática con objeto de identificar cargas, incoherencias y medidas ineficaces.

Más allá de los instrumentos de la UE sin fuerza jurídica vinculante, en España los principios de la buena regulación se han llevado a la legislación estatal básica a través de la Ley 2/2011 de 4 de marzo de Economía Sostenible, por la Ley 20/2013, de 9 de diciembre de Garantía de la Unidad de Mercado, y el propio Título VI de la LPACAP.

Este conjunto de medidas contempla varias técnicas para mejorar la calidad que han de ser tenidas en cuenta a la hora de elaborar la normativa:

- ✚ Elaborar una normativa comprensible, clara y coherente
- ✚ Identificación y derogación expresa de normas obsoletas para consolidar la normativa vigente
- ✚ Elección del mejor instrumento normativo para regular un sector.
- ✚ Refundición de textos normativos por materias
- ✚ Cláusulas de revisión de las disposiciones.
- ✚ Legislación adaptada
- ✚ Políticas de mejora regulatoria (Evaluación ex ante y ex post)

En la Ley 4/2016, de 15 de diciembre, de Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha, se recoge en el artículo 39 que;

La Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha debe ejercer su potestad e iniciativa normativa con sujeción a los principios establecidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y, asimismo, a los siguientes:

- a) Elaboración de las memorias utilizando los instrumentos de análisis más adecuados para evaluar los efectos de la nueva regulación y evitar que se generen obligaciones o gastos innecesarios o desproporcionados con respecto a los objetivos de interés general que se pretenden alcanzar.*
- b) Obtención de un marco normativo previsible, estable y fácil de conocer y comprender para los ciudadanos y los agentes económicos y sociales, de forma que la aprobación de la nueva norma conlleve, como regla general una simplificación del ordenamiento jurídico vigente.*
- c) Desarrollo de mecanismos para evaluar la aplicación de las normas, verificar su grado de cumplimiento, su necesidad y su actualidad y, en su caso, la conveniencia de modificarlas por razón de nuevas necesidades económicas o sociales sobrevenidas.*

- d) *Facilitar el conocimiento del derecho vigente, para lo que debe elaborar textos consolidados de las normas modificadas de exclusivo valor informativo, en los que se indicará su naturaleza y se identificarán las normas que se consolidan.*

La simplificación normativa puede ofrecer alguna de las siguientes ventajas para los ciudadanos/as:

1. Ofrecer un contexto de relación con la administración más claro para la ciudadanía.
2. Despejar incertidumbres, incoherencias y posibles contradicciones entre las normas.
3. Materializar el principio de seguridad jurídica.

La simplificación normativa puede ser requerida para la implantación de algunas de las medidas de simplificación procedimental que se propondrán en esta Guía, para ello serán los órganos administrativos responsables de la tramitación quienes deban proponer o elevar las medidas de simplificación normativa.

Es necesario que los órganos administrativos responsables de la tramitación de los procedimientos realicen este ejercicio de reflexión sobre la normativa que los regula, proponiendo o elevando, en su caso, las oportunas medidas de simplificación normativa, más aún, si para llevar a cabo alguno de los cambios que los procedimientos administrativos requieren se necesita llevar a cabo una previa modificación de las disposiciones legales o reglamentarias existentes.

SIMPLIFICACION DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Dejando a un lado la simplificación sustantiva, la simplificación formal se centra en el conjunto de acciones encaminadas a analizar, identificar, clasificar y realizar propuestas que mejoren los procedimientos administrativos, tanto en la reducción de cargas para la ciudadanía, empresas y entidades como en la agilización de los trámites propios de las Administraciones públicas.

Algunas reflexiones sostienen que la simplificación administrativa consiste en la desaparición de las barreras u obstáculos administrativos para el cumplimiento constitucional de la objetividad de los intereses generales.

En este proceso de simplificación deben tenerse en cuenta varias cuestiones:

- Que el proceso de simplificación administrativa debe entenderse como una guía de orientaciones para mejorar el procedimiento.
- Que la simplificación y normalización del procedimiento debe realizarse con carácter previo a su implantación en un tramitador electrónico
- Que se deben implicar los órganos gestores como mejores conocedores del procedimiento, por tanto, un factor determinante en el proceso de simplificación es la participación en el mismo para tratar de analizar el procedimiento y mejorar su funcionamiento.
- Un proceso de simplificación debe ser asumido como parte del proceso general de modernización y mejora de las organizaciones públicas, cuyo objetivo es conseguir una administración cada vez más capacitada para prestar los servicios que son de su responsabilidad. El proceso de mejora exige una actitud proactiva de todos los órganos y unidades responsables pues implica una continuidad en el tiempo y la reutilización de la información pública para retroalimentar el proceso.
- Hay que mejorar el modelo de gestión interna, tratando de ser más efectivos para gestionar mejor

Iniciamos la labor simplificadora con la LPACAP y LRJSP, ambas leyes establecen una preferencia por el medio electrónico; que se infiere de infinidad de preceptos de la LPACAP, que normaliza la tramitación electrónica en las relaciones administrativas con las empresas, entidades sin personalidad y ciudadanía, y que claramente está enunciado en la LRJSP para las comunicaciones internas entre administraciones públicas.

Pero más allá de establecer la tramitación electrónica de los actos administrativos, de los expedientes y de los procedimientos hasta alcanzar el archivo electrónico, el hilo conductor de ambas normas es la simplificación administrativa que se manifiesta:

- En los principios que presiden la intervención de las administraciones públicas respecto al inicio o desarrollo de actividades por los ciudadanos/as
- En el principio de intervención mínima de la administración (Art. 4 LRJSP)
- En el principio de buena regulación que promueve la menor injerencia posible de las normas, que exige que cuando se impongan trámites adicionales o distintos de los previstos en la Ley se justifique la singularidad de la materia o fin perseguido (Art. 1.2 LPAC)
- En la evaluación periódica de la legislación para comprobar si están justificados las cargas y costes impuestos a la ciudadanía (Art. 4 LRJSP y 131 LPACAP)
- En regular un procedimiento administrativo simplificado, no sólo para el procedimiento de responsabilidad patrimonial y sancionador, sino aplicable a todos los procedimientos administrativos cuando lo aconsejen razones de interés público o la falta de complejidad de las cuestiones que se suscitan. (Art. 96 LPACAP).
- En la supresión de las reclamaciones administrativas previas, que era un tradicional medio de impugnación para demandar a la administración en vía civil y laboral.

Asimismo, el Art. 3.1 de la LRJSP dispone que las administraciones públicas en sus actuaciones y relaciones deben respetar, entre otros, los siguientes principios:

- ✓ *Servicio efectivo a los ciudadanos.*
- ✓ *Simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos.*
- ✓ *Participación, objetividad y transparencia de la actuación administrativa.*
- ✓ *Racionalización*

Por tanto, la presente Guía trata de recoger criterios que permitan a los órganos gestores racionalizar y dar agilidad a los distintos procedimientos administrativos, la aplicación de dichos criterios requerirá en algunos casos que se aborde una modificación de las disposiciones legales y/o reglamentarias, si bien en otros procedimientos se pueden eliminar cargas innecesarias para agilizar la tramitación cuanto sea posible, dentro del marco regulatorio que corresponda.

FASES DEL PROCESO DE SIMPLIFICACION:

- ✚ Identificar, describir y analizar el procedimiento.
- ✚ Identificar las áreas de mejora y las necesidades de gestión de cada procedimiento administrativo.
- ✚ Implantación de las mejoras para simplificar.
- ✚ Verificar la agilidad alcanzada en el procedimiento y el ahorro de costes.

- I. En primer lugar hay que conocer y documentar el procedimiento, analizar el marco regulatorio, los requisitos, las obligaciones, la tramitación y el gestor electrónico que lo tramita, los documentos asociados y la gestión que hacemos de los datos del procedimiento.
- II. En la segunda fase debemos analizar qué podemos hacer para agilizar los procedimientos que gestionamos en nuestra unidad, ver como se resuelven las cargas de trabajo, las incidencias internas, qué cantidad de datos generamos, si están estructurados, si podemos explotarlos, dónde se ocasionan los “*cuernos de botella*” en la tramitación y cuales son aquellas áreas donde se puede mejorar.
- III. Una vez identificadas las necesidades del procedimiento hay que proceder a la implantación de las medidas propuestas en la presente Guía, reducir requisitos o documentos a aportar, agilizar la secuencia de trámites, incorporar procedimientos de respuesta inmediata, normalizar actos y resoluciones que no conlleven juicios de valor, automatizar tareas sencillas y repetitivas que consumen tiempo, liberando a los empleados públicos de esas tareas.

- IV. Finalmente, habrá que realizar un seguimiento de las medidas implantadas verificar la adecuación normativa al nuevo procedimiento, la implementación telemática de las mejoras señaladas en el proceso de simplificación, habrá que analizar si se ahorran costes y se mejora en agilizar el procedimiento, así como una evaluación y mejora continua, explorando en la automatización de aquellas tareas que puedan realizarse mediante procesos automatizados que alivien la gestión administrativa de los expedientes al no requerir la intervención humana.

Las medidas que podemos aplicar a los procedimientos permitirán continuar profundizando en los cambios en el modelo de gestión para ver si es posible reducir la documentación a aportar en algunas de las fases, eliminar trámites innecesarios o reducir los tiempos de respuesta y resolución.

SIMPLIFICACION FORMAL

Eliminar y unificar procedimientos.

Hay que facilitar la creación de procedimientos comunes asociados a un entorno de gestión administrativa. Estas actuaciones vienen impulsadas desde la propia LPACAP.

Los órganos gestores han de promover la simplificación de procedimientos sin merma de las garantías de los interesados, suprimir trámites redundantes, repetitivos no exigibles legalmente o innecesarios para la resolución del procedimiento.

En este supuesto, constituiría un ejemplo la elaboración de bases reguladoras comunes en materia de ayudas y subvenciones, con las especificidades necesarias del objeto de la ayuda.

CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL

Descripción del proyecto:

La Consejería de Bienestar Social propuso como una de las medidas del Plan de simplificación 2020 la unificación bajo una única orden de bases de dos programas de ayudas distintos, que amparan los proyectos de inclusión social y la promoción y fomento del voluntariado en Castilla la Mancha.

Descripción del proyecto:

Otro proyecto de esta Consejería para la unificación de procedimientos se realizó mediante Decreto 87/2016, por el que se unifica el marco para la concertación con las Entidades Locales para la prestación de los Servicios sociales en Castilla-La Mancha, se derogó la anterior regulación produciéndose la unificación en un solo procedimiento de los convenios de colaboración para la prestación de los servicios sociales de atención primaria. Desde el año 2017 los municipios de la región deben indicar en una solicitud todas las pretensiones posibles en materia de prestaciones sociales y en un solo convenio se materializan todas las especialidades de la prestación social de primaria.

CONSEJERÍA DE SANIDAD

Descripción del proyecto:

En el ámbito sanitario las modificaciones producidas en diversos aspectos de la regulación como la puesta en marcha del sistema de acreditación de actividades de formación continuada aconsejaron modificar y actualizar la normativa autonómica que regula el reconocimiento de interés científico-sanitario o sociosanitario, de ahí que se dictase el Decreto 76/2017, de 17 de octubre regulando el procedimiento para declarar de interés sanitario o sociosanitario de actividades de carácter científico y técnico, unificándose las disposiciones que regulaban ambos procedimientos mediante sendas órdenes de 8 de noviembre y 11 de diciembre de 2017.

Reducción de plazos y sentido positivo del silencio.

Es una medida garantista para la persona interesada a fin de paliar en sentido favorable la inactividad de la administración.

- Ampliar el número de procedimientos con silencio positivo.
- Reducción en la medida que sea posible en las unidades administrativas, los plazos en la tramitación de los procedimientos.

CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL.

Descripción del proyecto:

En el ámbito de los servicios sociales la Consejería de Bienestar Social llevó a cabo la reducción del plazo de resolución en la tramitación de las ayudas a Entidades Locales y Entidades de iniciativa privada en promoción de actuaciones a favor de personas en situación de dependencia, o en los procedimientos para fomento y proyectos en el ámbito del voluntariado.

Eliminación o reducción de trámites que no aporten valor al procedimiento.

En algunos procedimientos, más allá de la existencia de informes técnicos y jurídicos que son preceptivos, se generan informes complementarios que no aportan valor o suponen duplicar tareas que pueden suprimirse para agilizar el procedimiento.

Descripción del proyecto:

En la modificación realizada del Decreto 38/2013, de 11 de julio que regula los espectáculos taurinos populares, se suprime el Informe a emitir por las Delegaciones Provinciales de Sanidad sobre la disponibilidad de los recursos médicos y transporte sanitarios, quedando garantizada dicha información por la declaración responsable del organizador del festejo.

Del mismo modo, en la nueva regulación del reglamento autonómico de los festejos taurinos se garantiza la seguridad de los participantes en los concursos de recortes acreditándose la experiencia previa o cualificación necesarias con la aportación de los participantes de declaración responsable sobre estos aspectos.

Descripción del proyecto:

Otro ejemplo, en la reducción de trámites; la modificación del Decreto 15/2020 de 12 de mayo, por el que se regula la concesión directa de ayudas de emergencia excepcional destinadas a personas que se encuentren en situación de dificultad económica y social para cubrir necesidades básicas como consecuencia de la crisis ocasionada por el COVID-19 durante 2020, procediéndose a simplificar la forma de pago, esto es, frente a la periodicidad mensual que recogía el texto originario, la modificación supuso la reducción a un pago único de la cuantía de la ayuda.

Descripción del proyecto:

Con la aprobación del Decreto 25/2019, de 2 de abril que regula el Informe de Evaluación del Edificio y el Registro de Informes de Evaluación de Edificios en Castilla-La Mancha se suprimen dos cargas administrativas, la inscripción en la sección segunda del Registro autonómico de IEE, de los técnicos competentes y entidades que ofrecen los servicios de elaboración de IEE en la región, y la actualización, renovación y cancelación de dichas inscripciones.

✚ Agilizar la gestión administrativa interna.

Además de reducir el traslado interno de expedientes y fomentar el intercambio de comunicaciones electrónicas para reducir los tiempos de inactividad, cabría revisar la burocratización de la gestión interna que conlleva, en ocasiones, que se emitan informes y revisen actuaciones que ya han sido realizadas por otras unidades administrativas.

✚ Eliminar requisitos administrativos que resultan injustificados o desproporcionados.

Cabría revisar los procedimientos respecto a aquéllos requisitos en los que incorporamos de forma recurrente requisitos que no son imprescindibles en la tramitación del procedimiento en cuestión.

El propio artículo 18 de la LGUM para la libertad de establecimiento y de circulación de la actividad económica, regula las actuaciones que se consideran limitativas de la libertad de actuación.

✚ Sustitución de Informes preceptivos por declaraciones de conformidad siguiendo modelos normalizados.

Se consigue reducir plazos en la tramitación al eliminar los plazos de petición y tramitación del informe. En este sentido, es posible por ejemplo incorporar la transformación de los procedimientos de control previo en procedimientos de control posterior, basados en verificaciones sistemáticas o por muestreo, o una mayor fiabilidad

de la información financiera.

Procedimientos de resolución inmediata o de resolución automatizada.

Hay que detectar aquellos trámites administrativos que son muy solicitados por ciudadanos/as y empresas y cuya sencillez hace posible resolverlos de una manera inmediata bien desde la primera solicitud, o en su renovación o continuidad en su ejercicio. Este criterio se puede aplicar en procedimientos y servicios en que las pretensiones de la ciudadanía se resuelvan tras un único contacto o en un tiempo breve por la administración.

Es clave la automatización de procesos para la gestión administrativa y el desarrollo de políticas públicas basadas en datos, tanto para una mayor transparencia como para proporcionar conocimiento e información de valor.

Por ejemplo, en el ámbito de la Tesorería General de la Seguridad Social, de la Agencia Tributaria o del Ministerio de Justicia, se genera automáticamente la emisión de un certificado de la vida laboral, de nacimiento o de estar al corriente en obligaciones tributarias.

CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS:

Descripción del proyecto:

En la Dirección General de Tributos se ha desarrollado el programa informático GRECO (Gestión de Recursos Económicos) que permite modernizar la gestión tributaria de la Administración de la Junta) para que, de forma automatizada, distribuya las solicitudes presentadas por los interesados en el Registro Electrónico Tributario a los órganos competentes para su tramitación. Se garantiza la celeridad y eficiencia en la gestión de estos procedimientos, pues permite una reducción en los plazos de resolución de solicitudes efectuadas por los interesados, mejorando la eficiencia y eficacia en los procedimientos tributarios.

Descripción del proyecto:

También han sido automatizadas otras actuaciones como la concesión de ayudas a autónomos afectados por la crisis del Covid (Junta de Andalucía). Efectivamente por Resolución de la SGT de la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo se declara de emergencia el procedimiento de contratación de una solución robotizada para hacer frente a la tramitación y resolución de las solicitudes presentadas en el marco de las ayudas a persona autónoma y mutualistas del Decreto-Ley 9/2020 de 15 de abril.

Descripción del proyecto:

La Consejería de Educación, Cultura y Deportes ha desarrollado la firma electrónica con CSV de todas aquellas actuaciones administrativas automatizadas que sean competencia de los órganos dependiente de la Consejería, conforme al artículo 4.2 de la Orden 167/2017, de 19 de septiembre:

- a) Generación de comunicaciones electrónicas con ciudadanos y empresas.
- b) Expedición de certificados y documentos generados a través de medios electrónicos.
- c) Realización de copias auténticas de documentos.

Como ejemplos concretos de trámites automatizados en los que sigue mejorando su implantación se encuentran, las certificaciones de notas, de matrícula, de historial del alumnado, de títulos no universitarios y de equivalencias de estudios no universitarios, de formación, de otros méritos administrativos o de retribuciones del personal empleado público; resoluciones de actos reglados y automatizados, en especial, los que afecten a un

gran número de personas (como trienios, sexenios, etc.); oficios y diligencias estandarizados; emplazamientos; aperturas de plazos de alegaciones, etc.

CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

Descripción del proyecto:

La Dirección General de Tributos y Ordenación del Juego emite de manera automatizada los Informes de valoración de bienes a efectos del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales, Impuesto de Sucesiones y Donaciones dentro de los procedimientos de comprobación de valores.

 **Proactividad por parte del órgano responsable del procedimiento.**

Cuando el procedimiento afecte a un derecho de los ciudadanos/as, y cuando sea posible se podría actuar “*de oficio*” por la parte de la administración, que sea ésta la que inicia el procedimiento para evitar generar procedimientos a instancia de parte.

Los órganos gestores deben analizar llevar a cabo un “*reconocimiento automático*” de aquéllos derechos a los ciudadanos/as para verificar que las circunstancias siguen siendo las mismas a las reconocidas en su momento.

La naturaleza proactiva de la administración también se pone de manifiesto en actuaciones administrativas que adelantan las acciones generadas en las distintas fases del procedimiento. En este sentido:

CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

Descripción del proyecto:

La Dirección General de Tributos emite de manera automatizada las cartas de aviso de deudas en período ejecutivo y que se remiten a la ciudadanía cuando son deudores de La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, antes de su envío a apremio.

Dichas comunicaciones se generan de forma automatizada en el sistema GRECO, de tal forma, se facilita a la ciudadanía, empresas y colaboradores sociales en la aplicación de los tributos que puedan tener deudas en período ejecutivo y puedan efectuar el pago o realizar alegaciones antes de que se dicte la providencia de apremio sobre las mismas.

REDUCCION DE CARGAS Y SIMPLIFICACIÓN DOCUMENTAL

En la resolución del procedimiento hay que tratar de evitar cargas que sean innecesarias, eliminar requisitos no exigidos por la normativa vigente, analizar y valorar su adecuación y el momento de su aportación, así como la pertinencia de nuevas solicitudes con ocasión de renovaciones.

Generalizar las declaraciones responsables y las comunicaciones previas con control posterior.

Sin perjuicio, de que son las normas que rigen los procedimientos las que regulan la presentación de declaraciones responsables y el uso y los efectos de las comunicaciones, hay que incidir en tratar de generalizar estos procedimientos donde la administración debe resolver autorizaciones, licencias o inscripciones en registros o donde las empresas han de acreditar ante la administración el cumplimiento de determinados requisitos.

Tanto la declaración responsable como la comunicación conllevan un control ex post que se hallan reguladas, con carácter general, en el artículo 69 de la LPACAP y que permite el reconocimiento o ejercicio de un derecho o bien el inicio de una actividad, desde el día de su presentación, sin perjuicio de las facultades de comprobación, control e inspección que tengan atribuidas las administraciones públicas.

En relación a esta sustitución del modelo de autorización por la declaración responsable o comunicación cuando se va a iniciar el ejercicio de una actividad económica la LGUM, ya citada, fue innovadora, al señalar:

- ✓ Que una actividad económica que se inicia por una declaración responsable o una comunicación previa siempre ha de respetar los principios de necesidad y proporcionalidad, de forma que exista una razón imperiosa de interés general (RIIG) que justifique la necesidad de intervenir.
- ✓ Que hay que limitar el tipo de intervención que exige una actuación ex ante por parte de la administración (la autorización) en los casos en que sea realmente necesario, teniendo en cuenta la RIIG presente.

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPRESAS Y EMPLEO.

Descripción del proyecto:

La Consejería de Economía, Empresas y Empleo ha llevado a cabo en los últimos años reformas normativas para incluir las declaraciones responsables y comunicaciones en actividades tales como la ordenación de los campings y áreas para autocaravanas, las empresas de turismo activo y ecoturismo, los establecimientos de restauración o la ordenación de las profesiones turísticas.

Así, los órganos gestores están obligados a minimizar las cargas administrativas de forma que una vez aplicado el principio de necesidad y proporcionalidad, elegir un único medio de intervención, bien la comunicación, la declaración responsable o la solicitud de una autorización.

- ✚ **Valoración del momento procedimental de la aportación de documentos,** para que siempre que sea posible, aportarlo en el trámite de audiencia antes de la propuesta de resolución.

En procedimientos de concurrencia masiva o procedimientos selectivos se puede

comprobar el cumplimiento de requisitos en un momento posterior a la presentación de solicitudes.

CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL.

Descripción del proyecto:

La Orden de 30 de junio de 2016, de la Consejería de Bienestar Social que modificó la normativa que regulaba las bases de las ayudas de emergencia social en Castilla-La Mancha, estableció que las personas interesadas no tenían la obligación de presentar documentación acompañando la solicitud, tras su valoración y del Informe de trabajadores sociales de atención primaria, se requerirá la prueba documental que haya que aportar.

Simplificación documental

En cuanto a este tipo de simplificación su aplicación constituye una medida legal prevista en el artículo 28 de la LPACAP, que constituye una serie de derechos para las personas interesadas.

- No exigir a los interesados la aportación de documentos originales, salvo que, con carácter excepcional la normativa reguladora del procedimiento establezca lo contrario.
- No requerir a los interesados datos o documentos no exigidos por la normativa reguladora aplicable o que hayan sido aportados anteriores por el interesado ante cualquier Administración, no sólo la actuante. El interesado deberá indicar la fecha y el órgano ante quien presentó dichos documentos
- Sólo si excepcionalmente la administración no pudiera recabar los documentos podrá solicitar nuevamente al interesado su aportación.
- Si el interesado hubiere de aportar un documento original que se encontrase en formato papel, su aportación conlleva que el interesado deberá obtener una copia auténtica del documento. El artículo 53 c) de la LPACAP establece el derecho de

los interesados a no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional deban presentarlo, tendrán derecho a obtener una copia autentica de éste.

Asimismo, también excepcionalmente la administración podrá requerir al interesado la exhibición del documento original para el cotejo con las copias apartadas.

Lo anterior, siempre que el interesado no se haya opuesto de manera expresa a que sean consultados dichos datos, en cuyo caso deberá aportarlos.

✚ Intercambio de datos e información. Sustituir la obligación de aportar determinados documentos al procedimiento por su obtención a través de nuestras propias redes corporativas y la Plataforma de interoperabilidad.

Los servicios de verificación y consulta de datos posibilitan el intercambio de datos ente organismos públicos y facilitan el desarrollo de la administración digital.

Es importante el intercambio de datos e información no ya con el resto de administraciones públicas, sino entre los propios órganos de la Administración de la Junta, hay que profundizar en herramientas de intercambio de información y datos entre las distintas unidades administrativas, avanzar hacia la gestión del dato a fin de eliminar molestias a la ciudadanía, instándoles una y otra vez a la aportación de datos con los que contamos en nuestra organización.

La comprobación de datos y documentos requeridos en el procedimiento administrativo se debe realizar de oficio o de manera automatizada por el propio órgano gestor, mediante consultas y transmisiones electrónicas de datos.

SESCAM.

Descripción del proyecto:

En la comunidad autónoma el reconocimiento del grado de discapacidad por parte de los médicos de los Centros base, se ve facilitado mediante el acceso al visor clínico del SESCAM, para evitar pedir las pruebas diagnósticas e informes médicos correspondientes a los solicitantes del reconocimiento.

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES.

Descripción del proyecto:

En la actualidad, los procedimientos de admisión de alumnos en centros docentes públicos y concertados, entre ellas, la comprobación de los niveles de renta, el grado de discapacidad y el título de familia numerosa de forma centralizada y automática entre aplicaciones, a través de la plataforma de intermediación de datos o de las redes corporativas habilitadas al efecto.

CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

Descripción del proyecto:

La Dirección General de Ordenación del Juego ha llevado a cabo la integración automatizada de los Registros de Interdicción de acceso al juego con la Dirección General del Juego de la Administración General del Estado.

De tal forma se ha evitado el procedimiento manual de carga, que diariamente era realizado por personal de la Consejería para que el Registro de interdicción, al que acceden todos los establecimientos de juegos de la región, se encuentre plenamente actualizado.

+ Declaraciones responsables sobre el cumplimiento de los requisitos exigidos en el procedimiento, en sustitución de la presentación de los documentos correspondientes, susceptibles de posterior comprobación.

La declaración conllevará el compromiso de aportar documentos y justificantes cuando sean requeridos por la administración.

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPRESAS Y EMPLEO.

Descripción del proyecto:

En materia de ordenación del turismo, el inicio, modificación o cese de establecimientos hoteleros, empresas de turismo activo o alojamientos de establecimientos turísticos vieron en el año 2016, reducida la aportación de la documental para la inscripción en el Registro de establecimientos, por una declaración responsable del titular del establecimiento de hallarse en posesión de dicha documentación.

CONSEJERÍA DE SANIDAD.

Descripción del proyecto:

En materia sanitaria, el Decreto 66/2017, de 19 de septiembre, que regula la obtención de la certificación técnico sanitaria del transporte sanitario, ha supuesto una simplificación del procedimiento permitiendo una respuesta inmediata a la solicitud de las empresas, siendo posible el otorgamiento de una certificación provisional, reduciendo de forma considerable la documentación que debe ser aportada con la solicitud (fotocopia compulsada del permiso de circulación, fotocopia compulsada de la ficha técnica del vehículo y fotocopia compulsada del seguro de responsabilidad civil), suprimiendo el procedimiento de otorgamiento de certificación en casos que conceptúa como transporte privado complementario y facilitando la consulta previa.

✚ Concentración de trámites.

El artículo 72.1 de la LPAC, establece que *“de acuerdo con el principio de simplificación administrativa, se acordarán en un solo acto todos los trámites que, por su naturaleza, admitan un impulso simultáneo y no sea obligado su cumplimiento sucesivo”*. El órgano gestor deberá verificar si existen trámites que admiten un impulso simultáneo para sustanciarse en un solo acto administrativo.

- ✚ Eliminar redundancias o solapamientos en las normas que implican la reiteración de una misma carga, con especial incidencia en procedimientos habituales (como pueden ser la solicitud de una ayuda)**
- ✚ Establecer unos umbrales mínimos por debajo de los cuales se exima del cumplimiento de la carga administrativa**
- ✚ Inscripciones de oficio en los registros administrativos tras haber obtenido la autorización o presentado la declaración responsable**
- ✚ Simplificación de formularios y unificar formatos en todo lo posible.**
- ✚ Reducción de frecuencias. Reducir la frecuencia de presentación de datos o documentos**
- ✚ Armonizar la frecuencia de las declaraciones obligatorias que se exigen en diferentes actos administrativos relacionados entre sí.**
- ✚ Ampliar los plazos de validez de permisos, licencias, inscripción en registros etc.**
- ✚ Elaboración de instrucciones que definan y aclaren el contenido y estructura de la documentación técnica o funcional requerida en el procedimiento.**

Descripción del proyecto:

Por la Dirección General Tributaria se incluyeron programas de ayuda en línea para la autoliquidación del Impuesto de Sucesiones, o programas de ayuda para completar solicitudes que permitan a los ciudadanos la elaboración y presentación telemática de solicitudes de tasación pericial contradictoria, simplificando los datos que deben recogerse en las mismas y validando la información para evitar errores.

Asimismo, se facilitó que los ciudadanos puedan solicitar telemáticamente la emisión de Informe sobre el valor a efectos fiscales de las edificaciones, informe sobre el valor a efectos fiscales de suelos no edificados, de suelos rústicos

- ✚ **Organizar la carga de trabajo de manera racional y eficiente.** Analizar la demanda y estacionalidad de un procedimiento, estudiar la posibilidad de realizar convocatorias abiertas todo el año o escalonar la apertura de procedimientos de concurrencia competitiva.

- ✚ **Implementación en un gestor electrónico.**

Hay que fomentar la relación electrónica con los ciudadanos y potenciar la transformación digital de la Administración, garantizando la accesibilidad y no discriminación de los servicios electrónicos para las personas con discapacidad y personas mayores, reduciendo la brecha digital y atendiendo a través de las oficinas a aquellas personas que requieran asistencia para las comunicaciones electrónicas. Por parte de los órganos gestores hay que solicitar a través de su Responsable TIC de cada Consejería que los procedimientos se integren para su gestión electrónica en un gestor de expedientes, a fin de que podamos ir avanzando en la configuración del expediente electrónico.

Los expedientes tendrán formato electrónico y se formarán mediante la agregación ordenada de cuantos documentos, pruebas, dictámenes, informes, acuerdos, notificaciones y demás diligencias deban integrarlos, así como un índice numerado de todos los documentos que contenga cuando se remitan. (Art. 70.2 LPAC)

Son múltiples las iniciativas llevadas a cabo por la Administración de la Junta para la implementación de los procedimientos administrativos en gestores electrónicos y aún se continúa en dicha labor.

En algunos supuestos se ha avanzado en la creación de apps que se pueden utilizar en dispositivos móviles. Tal ha sido la consecución del siguiente proyecto:

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES.

Descripción del proyecto:

La publicación de la Orden 200/2017, de 1 de diciembre, supuso la aprobación de una norma reguladora para la expedición de carnés de ámbito internacional o europeo en el área de juventud, que ha desarrollado la aplicación JUVENTUD-CLM, para la solicitud del carné joven europeo con la opción de descargarlo en el un dispositivo móvil.

Además, se pretende dotar esta aplicación de contenidos para conectar a los jóvenes de la región con las medidas que más les beneficien como el acceso a descuentos en el transporte público o la geolocalización de rutas.

- ✚ **Suprimir cargas administrativas.** Hay que eliminar obligaciones innecesarias, repetitivas u obsoletas por derogación expresa del marco normativo donde se sustentan.
- ✚ **Simplificación y unificación el lenguaje administrativo,** facilitar la comprensión, cumplimentación y tramitación de formularios y documental.

✚ **Normalización documental.** Analizar los actos y resoluciones que se producen en el procedimiento para detectar aquéllas que podrían normalizarse mediante modelos que faciliten la realización de actuaciones administrativas.

✚ **Inscripciones de oficio en Registros administrativos.**

Impulsar la práctica de que las inscripciones se realicen de oficio en los registros administrativos cuando se realice una comunicación previa, una declaración responsable o se conceda una autorización o licencia para una determinada actividad del interesado en los casos en que esté vinculado a la posterior inscripción en un registro administrativo o público. Asimismo, se analizará si es posible ampliar el plazo de validez de las inscripciones, y todo lo anterior sin perjuicio de las tasas que deban ser abonadas.

SIMPLIFICACION ORGANICA Y PARTICIPACION PARA LA SIMPLIFICACION.

Resulta preciso profundizar en el ámbito de la organización desde la perspectiva de la administración, la racionalización de la distribución de las cargas de trabajo y de las comunicaciones internas implica por parte de los órganos gestores promover cambios internos:

- Continuar trabajando en el ámbito de la cultura organizativa basada en la creatividad y la formación y que permita simplificar la actuación administrativa y la relación con la ciudadanía. Esa transformación en las estructuras y organización interna sirve para promover una visión más centrada en la atención ciudadana y facilitar las relaciones con las personas interesadas.
- Iniciar un proceso de cambio tanto en los procesos y la gestión interna, como en las relaciones internas de la propia administración, buscando la complicidad de las personas en la consecución de las oportunidades de mejoras:
 - Interacción entre los sistemas

Cuando dos sistemas interactúan entre sí, tiene que haber un intercambio de datos. A menudo esto se realiza de forma manual, sujeta a errores e incluso a dilación. Una forma clásica de disminuir el riesgo de este intercambio de datos es mediante la integración entre los dos sistemas.

- Automatización de procesos

Resulta preciso incidir en automatizar tareas administrativas repetitivas utilizando cualquier aplicación o sistema informático de la misma forma en que lo haría un usuario. Dichos programas son capaces de imitar las tareas que haría un usuario como conectarse a aplicaciones web, copiar, pegar o renombrar archivos, crear directorios y carpetas, leer y escribir en base de datos, extraer datos de documentos, rellenar formularios, etc.

El objetivo no es reemplazar a las personas sino liberarlas de tareas repetitivas de poco valor y muy consumidoras de tiempo para que se puedan centrar en tareas más estratégicas y de mayor valor.

- Estandarización de procesos

Una de las formas más objetivas para simplificar los procesos de organización es la estandarización de los casos recurrentes y similares, con pautas de actuaciones sencillas y claras que nos permitirán ahorrar tiempo a la hora de gestionar los procesos.

Sobre la base de la reestructuración interna y en cumplimiento del mandato constitucional de que la Administración responda con objetividad y eficacia a la satisfacción del interés general, hay que conectar la reutilización de la información pública con la transparencia y la participación de los ciudadanos, avanzamos hacia un nuevo modelo de gobernanza pública, en la que la ciudadanía se implica en la gestión de las políticas públicas.

Dicha participación ciudadana también se encuentra presente en el avance hacia la simplificación de los procedimientos.

Los procesos participativos ofrecen a la ciudadanía espacios donde compartir e implicarse más en los proyectos de construcción colectiva. Estos procesos ayudan también a simplificar lo público. La participación implica mayor transparencia, y sólo desde este

principio de transparencia, desde la información y la definición de competencias, puede construirse una administración cercana y de confianza.

La participación es, por tanto, una oportunidad para que la administración adopte mejores decisiones, consiga mejores impactos para sus políticas y servicios, lo que incide directamente en la simplificación de los procesos administrativos, entendido en sentido amplio.

Para favorecer esa participación y transparencia, se podrán llevar a cabo acciones descritas a continuación desde la colaboración institucional.

Acciones:

1.- Poner a disposición de la ciudadanía la información pública en manos de la Administración, sin que ello contravenga la protección de datos de carácter personal:

- Continuar con la política de open data. Es decir, poner a disposición de la ciudadanía datos públicos en formato reutilizable con un doble objetivo: garantizar la transparencia y generar valor económico, social y público.
- Incorporar las quejas, reclamaciones y experiencias de usuarios de servicios públicos en el diseño y evaluación de los mismos

2.- Evaluar la participación.

- A modo de ejemplo se puede realizar una evaluación interna de al menos 1 ó 2 procesos participativos promovidos por cada órgano gestor para sentar las bases de la simplificación derivada de esos procesos participativos y extraer conclusiones que puedan utilizarse en el diseño de nuevos procesos (la participación como proceso de aprendizaje en la simplificación). Desarrollar indicadores que evalúen el proceso en su totalidad implementando los mecanismos de seguimiento.

CONCLUSIONES

La transformación digital exige potenciar la implantación de las tecnologías en las administraciones públicas y en sus relaciones con terceros mediante inversiones en nuevas herramientas tecnológicas, impulsar el uso de portales de internet, facilitar la identificación y el acceso a los servicios digitales de las administraciones por parte de la ciudadanía y las empresas, crear registros electrónicos, y por supuesto, el avance hacia tecnologías emergentes que permitan crear servicios digitales más analíticos y predictivos, pero todo ello debe ir acompañado de una mejora de los aspectos organizativos y procedimentales de las administraciones, hay que agilizar los procedimientos administrativos que gestionamos, enfocar el servicio público al ciudadano/a, ponerlo fácil sin trabas ni agravios.

Dada la situación excepcional derivada de la pandemia de la **COVID-19** desde la UE se ha realizado una propuesta por la Comisión Europea **Next Generation EU** que incluye un nuevo Fondo de Reconstrucción y Resiliencia que también considera que las administraciones públicas han de jugar un papel importante para el éxito de la ejecución de los proyectos vinculados a los fondos de este instrumento europeo de recuperación, pero todo debe comenzar y continuar con un proceso de simplificación asumido como parte del proceso general de modernización y mejora de las organizaciones públicas, cuyo objetivo es conseguir una administración cada vez más capacitada para prestar los servicios que son de su responsabilidad, revisar los procedimientos y servicios en adaptación y mejora permanente, con el propósito de identificar las trabas que dificulten una tramitación ágil, y conseguir una mayor simplificación y facilidad.

El 8 de diciembre de 2020, los Estados Miembros de la Unión Europea han acordado la **“Declaración Ministerial de Sociedad Digital y Administración Digital basada en valores”**. Esta declaración se ha preparado sobre las bases de la previa declaración de Tallín. El objetivo general de esta nueva Declaración es contribuir al avance de la transformación digital sobre la base de los valores europeos y aprovechar las oportunidades de futuro de la digitalización. También persigue marcar la hoja de ruta de la Comisión para que alinee sus actuaciones con las de la declaración, en particular en la elaboración del plan de acción de administración electrónica 2021-2024.

Esta declaración subraya las oportunidades de la transformación digital en particular para la participación social, para abordar repentinos y extremos retos a la vez que se respetan los derechos y valores fundamentales; así como la necesidad de que la ciudadanía cuente con capacidades digitales y de acceso a la tecnología y conectividad; se reafirman los objetivos de la Declaración de Tallin; se enfatiza la necesidad de la soberanía de nuestras sociedades en el mundo digital y que todos deben poder beneficiarse de las oportunidades ofrecidas por la digitalización.

En nuestro país se ha publicado el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, puesto que era necesario tras más de cinco años de la publicación de las LPACAP y LRJSP, desarrollar las previsiones legales en la utilización efectiva de los servicios digitales.

En definitiva, el Reglamento que aprueba este Real Decreto persigue los cuatro objetivos: mejorar la eficiencia administrativa, incrementar la transparencia y la participación, garantizar servicios digitales fácilmente utilizables y mejorar la seguridad jurídica, todo un desafío para conseguir como recoge en su preámbulo “conseguir que la relación del interesado con la Administración a través del canal electrónico sea fácil, intuitiva, efectiva, eficiente y no discriminatoria”.
