



**PLAN ESTRATÉGICO DE  
MEJORA DE LA  
ADMINISTRACIÓN Y DEL  
SERVICIO PÚBLICO  
PLAN MEJORA  
2012-2015**

*de la Dirección General de Modernización  
Administrativa, Procedimientos e Impulso de la  
Administración Electrónica*



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE HACIENDA  
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

SECRETARÍA DE ESTADO DE  
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

DOCUMENTO PROVISIONAL

## *Aunando sinergias y voluntades para avanzar hacia la modernización real de la Administración*

La Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica ha redactado el Plan estratégico para el periodo 2012-2015 aprovechando un conjunto de condicionantes que actúan como inspiradores de las medidas y retos propuestos.

- Por un lado la coyuntura económica que estamos atravesando, nos obliga a un replanteamiento, no sólo de las estructuras y procedimientos, sino también de los gastos e inversiones que se realizan en el marco definido por la competitividad.
- Por otro, la evolución, rápida y constante del entorno circundante que hace que la Administración deba situarse a la vanguardia de las tecnologías y de los servicios, para prestar una adecuada atención a los ciudadanos y poder competir en el mundo globalizado.

El momento, ofrece un gran abanico de posibilidades, la unión del Ministerio de Hacienda, administrador de recursos escasos, el de Administraciones Públicas sede de la administración electrónica y de los procedimientos y referencia para los empleados públicos que habrán de monitorizar los cambios y la modernización, y el de Política Territorial, interlocutor de las administraciones territoriales (Comunidades Autónomas y Entidades Locales) hace que por primera vez, todos los actores implicados en el cambio estén bajo el mismo impulso. Esto sin duda es una gran fortaleza.

Ya, de manera más concreta la unión dentro de esta Dirección General de las normas y los procedimientos ordinarios y transversales, con el ámbito de la administración electrónica, la atención al ciudadano y la disminución de cargas administrativas refuerza y marca el objetivo de la modernización.

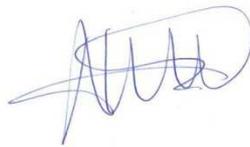
Somos un gran equipo de 586 personas, lleno de entusiasmo y de compromiso, y nos hemos implicado TODOS en este proyecto, también hemos abierto las ventanas a los demás partícipes: ciudadanos, empresas y administraciones, en el convencimiento de que sólo con la ayuda del conjunto de la sociedad se puede avanzar.

Este Plan que quiere estar al servicio de todos, pretende hacer una reflexión interna y una puesta en valor de lo actuado, propiciar los cambios necesarios, para una gestión eficaz y eficiente, compartir y reutilizar los desarrollos de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en las administraciones en el marco de una solidaridad generosa, adaptar los procedimientos y aunar las regulaciones tradicionales y las

electrónicas en una misma línea de acción. En definitiva, cambiar el paradigma de la administración oclusiva por una administración liberalizadora, integrar a todos en una administración de servicios y también abrir un diálogo de colaboración pública-privada que marque las líneas de futuro en la vía de la recuperación económica.

Esperamos que estos objetivos se cumplan, por nuestra parte vamos a medir, evaluar y rendir cuentas de nuestra gestión.

**¡Este Plan es también para ti!**

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the left.

M<sup>a</sup> Ester Arizmendi Gutiérrez

Directora General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica

# ÍNDICE

1.- RESUMEN EJECUTIVO .....	5
2.- CONTEXTO.....	8
2.1 EL MARCO ESTRATÉGICO EUROPEO .....	9
2.2 SITUACIÓN EN ESPAÑA Y MARCO ESTRATÉGICO Y NORMATIVO DE REFERENCIA.....	12
2.3 LIDERAZGO DEL PLAN: DIRECCIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA, PROCEDIMIENTOS E IMPULSO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA .....	17
3.- OBJETIVOS DEL PLAN .....	19
4.- EJES ESTRATÉGICOS.....	26
5.- RETOS Y MEDIDAS.....	29
5.1 EJE ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO. PLAN RACIONALIZ@ .....	29
5.1.1 Retos en materia organizacional de la Administración General del Estado .....	31
Reto R1. Racionalizar las estructuras de la Administración General del Estado ..	31
Reto R2. Reformar los procedimientos administrativos.....	33
Reto R3. Establecer un sistema homogéneo de control de calidad, eficiencia y eficacia de los servicios públicos.....	35
5.1.2 Retos en materia de administración electrónica .....	36
Reto R4. Racionalización de infraestructuras y servicios tecnológicos de la Administración General del Estado.....	36
Reto R5. Avanzar en la consecución de una Administración sin papeles .....	38
Reto R6. Diseñar servicios electrónicos centrados en las necesidades del ciudadano.....	39
Reto R7. Promoción del mercado interior mediante el uso de las TIC .....	40
Reto R8. Contribuir a la eficiencia energética.....	41
Reto R9. Implantar Políticas globales de compras.....	42
Reto R10. Avanzar en la Administración Electrónica innovadora.....	43
5.2 EJE CIUDADANO. PLAN SIMPLIFIC@ .....	44
Reto R11. Simplificar procedimientos administrativos y reducir las cargas administrativas, en especial las que afectan a las empresas.....	46
Reto R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afecten a la ciudadanía. ....	47
Reto R13. Mejorar la calidad y eficacia de las normas .....	48
Reto R14. Fomentar la transparencia de todas las actuaciones de la Administración .....	49

Reto R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas.....	50
Reto R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos.....	51
5.3 EJE OTRAS ADMINISTRACIONES. PLAN COMP@RTE .....	53
Reto R17. Promover e impulsar los acuerdos necesarios para favorecer la reutilización de recursos y servicios.....	54
Reto R18. Definir un nuevo marco estructural y dinámico de cooperación interadministrativa.....	55
Reto R19. Reactivar la presencia y participación en foros europeos e internacionales.....	56
Reto R20. Crear los instrumentos necesarios para una más eficaz colaboración público-privada en el ámbito de la Administración Electrónica.....	57
6.- EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN: GOBERNANZA.....	60
7.- DIFUSIÓN DEL PLAN .....	63

## 1.- RESUMEN EJECUTIVO

---

La actual crisis está provocando una ralentización en el progreso económico y social en Europa y España, lo que ha puesto de manifiesto las debilidades estructurales y organizativas. Debido a su intensa repercusión en España, es necesario y muy conveniente emprender una profunda transformación del modelo seguido hasta ahora para volver, cuanto antes, a la senda del progreso y del bienestar.

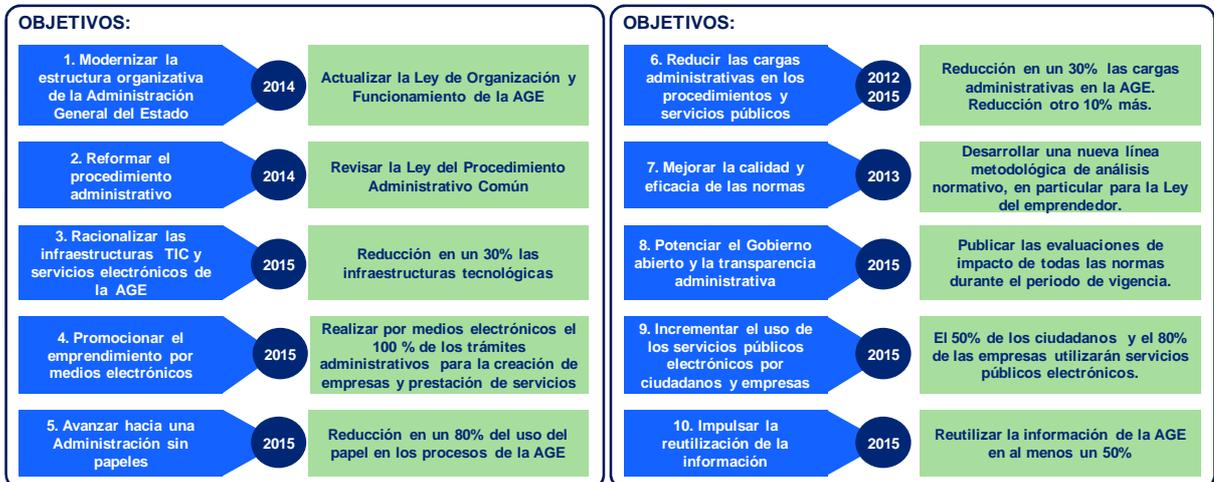
Necesitamos salir de la crisis con más fortaleza que cuando entramos, con una actuación colectiva, de todos, de forma que partiendo de esta situación se puedan replantear determinados aspectos que en otras circunstancias serían impensables, avanzando así hacia una solución de sostenibilidad mediante una planificación a medio plazo basada en el conocimiento, la competitividad y la integración. La crisis por tanto es una oportunidad que no podemos desaprovechar para mejorar.

El Plan Estratégico de Mejora de la Administración y del Servicio Público nace en el seno de la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica bajo las directrices emanadas desde el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. La normativa en vigor, la imprescindible austeridad presupuestaria y la Estrategia Europa 2020, en particular el Plan europeo de reducción de Cargas Administrativas y la Agenda Digital para Europa, y el Plan de Acción Europeo sobre Administración Electrónica 2011-2015 son el marco de partida de esta iniciativa.

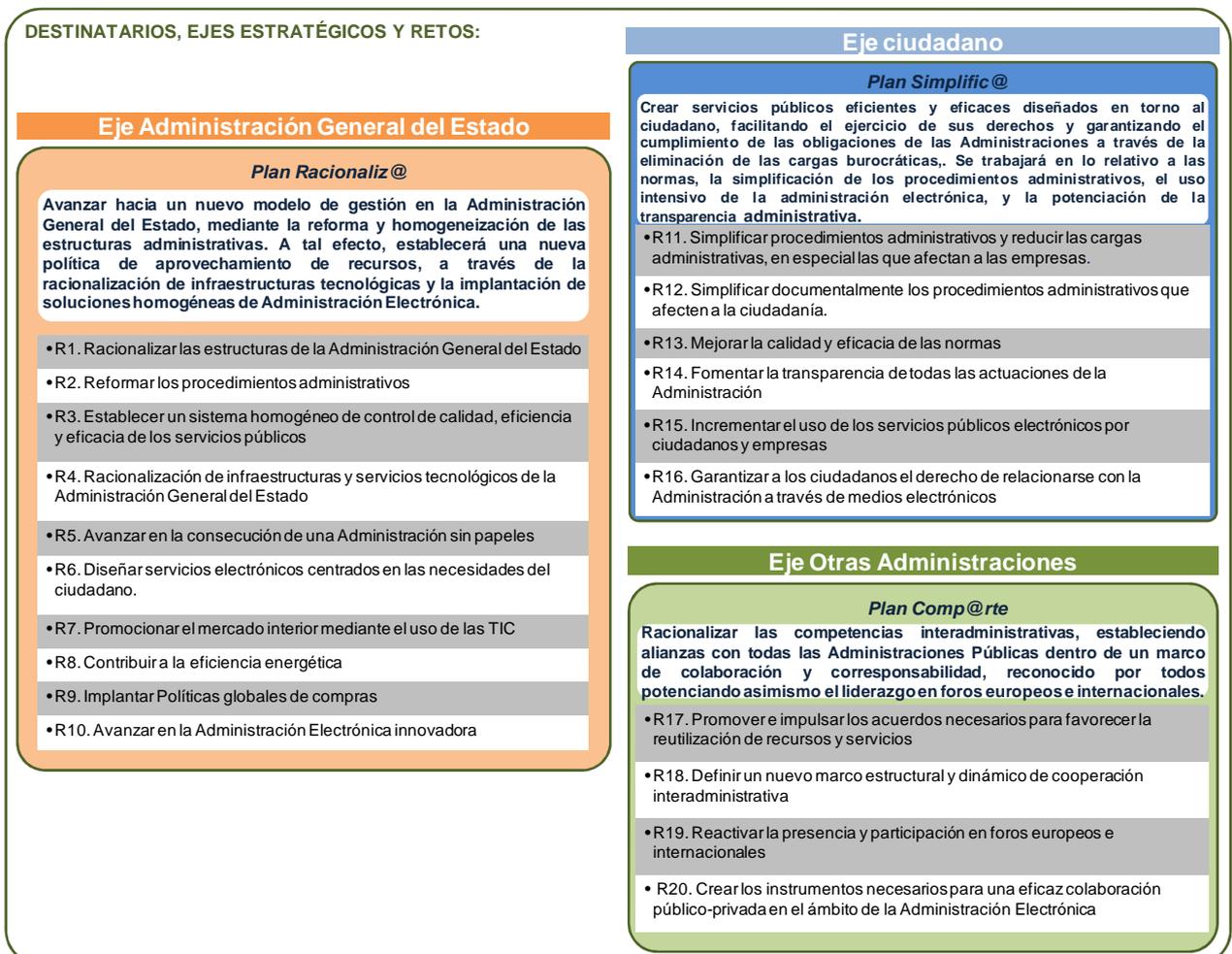
El Plan tiene como objetivo principal contribuir a la recuperación económica mediante la racionalización de los procesos administrativos, la evolución hacia la sostenibilidad global como sistema de ahorro, el fomento de la integración y cohesión interadministrativa, y el desarrollo de la administración electrónica como elemento de competitividad.

Sus principales líneas de actuación son: la creación de un nuevo modelo de Administración, el establecimiento de una renovada política de aprovechamiento de recursos, la eliminación de trabas burocráticas principalmente en normas, la evolución hacia servicios públicos más rentables, inteligentes, seguros y adaptados a las necesidades ciudadanas, el impulso y consolidación de la Administración Electrónica en España, y la creación de alianzas interadministrativas bajo criterios de colaboración y corresponsabilidad.

El Plan contempla actuaciones específicas hasta el año 2015, y establece 10 grandes objetivos:



Está estructurado en los tres ejes estratégicos siguientes, con sus respectivos retos de alto nivel:



Estos tres ejes se estructuran a través de 20 retos de alto nivel, cada uno de los cuales se desagrega en medidas con actuaciones de desarrollo concretas, hasta un total de 64 medidas.

Por último, el Plan establece un sistema de gobernanza para asegurar su seguimiento y control, así como las medidas necesarias para su difusión y divulgación.

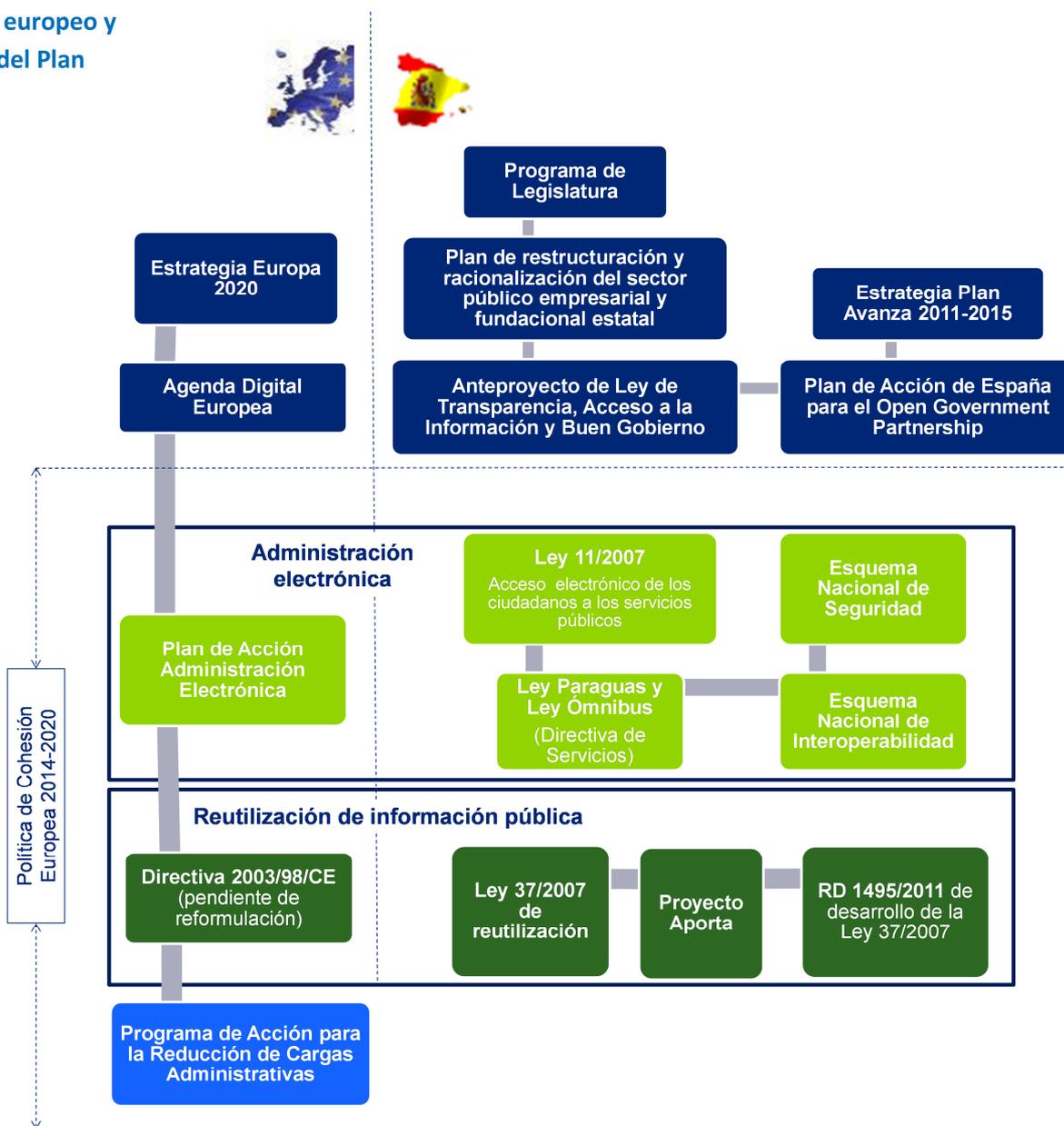
Es un Plan para alinear la Administración y el Servicio Público con el resto de políticas del Gobierno, al asegurar que se cumplen los compromisos europeos, las obligaciones normativas, y que avanzamos hacia un servicio de calidad, eficaz, eficiente y transparente.

## 2.- CONTEXTO

Antes de presentar el Plan Estratégico de Mejora de la Administración y del Servicio Público es preciso hacer un breve repaso del contexto en el que se va a desarrollar, ya que este marco va a condicionar gran parte de las actuaciones a impulsar y va a servir como referencia para la realización de muchas de ellas.

El marco de referencia para la realización del Plan Mejora 2012-2015 está compuesto por un conjunto de estrategias, normas y planes, tanto en el ámbito europeo como español, en relación a diversos aspectos temáticos, tal y como se resume a continuación:

### Contexto europeo y nacional del Plan Mejora





## 2.1 EL MARCO ESTRATÉGICO EUROPEO

Europa se encuentra en un profundo momento de transformación, la actual crisis ha provocado un cuestionamiento de los modelos acuñados hasta el momento. El resto de economías mundiales, por el contrario, se mueven rápidamente, y el impacto de la crisis es menor. Por eso una planificación flexible y a largo plazo cobra especial relevancia, para poder afrontar con garantías de éxito los retos actuales y futuros a los que se enfrenta la Unión Europea.

La Comisión Europea aprobó, en marzo de 2010, la **Estrategia Europa 2020**, estrategia de crecimiento de la Unión Europea para la década 2010-2020 que tiene como fin principal hacer frente a la situación actual y preparar la economía de la Unión Europea para desafíos futuros. Establece tres líneas estratégicas: **Crecimiento Inteligente**, para el desarrollo de una economía basada en el conocimiento y la innovación, **Crecimiento Sostenible**, mediante la promoción de una economía que utilice más eficazmente los recursos, que sea verde y competitiva, y **Crecimiento Integrador**, para el fomento de una economía con alto nivel de empleo que redunde en la cohesión económica, social y territorial.

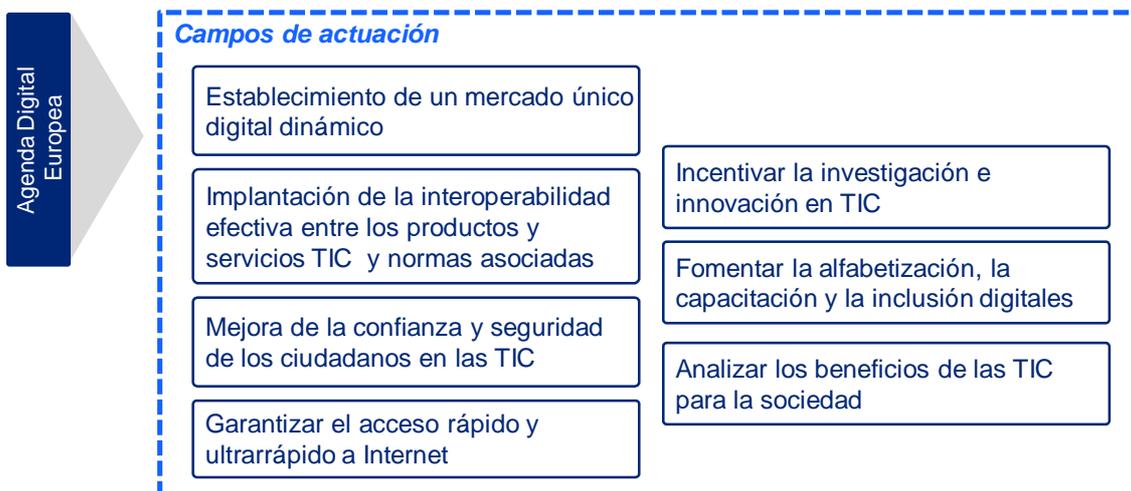
ESTRATEGIA EUROPA 2020

<i>Iniciativas emblemáticas</i>	
<b>Unión por la innovación</b>	Mejorar las condiciones generales y el acceso a la financiación para investigación e innovación.
<b>Juventud en movimiento</b>	Mejorar los resultados de los sistemas educativos y facilitar la entrada de los jóvenes en el mercado de trabajo.
<b>Una agenda digital para Europa</b>	Acelerar el despliegue de internet de alta velocidad y beneficiarse de un mercado único digital
<b>Una Europa que utilice eficazmente los recursos</b>	Apoyar el cambio hacia una economía con bajas emisiones de carbono, incrementar el uso de fuentes de energía renovables
<b>Una política industrial para la era de la mundialización</b>	Mejorar el entorno empresarial y desarrollar una base industrial fuerte, sostenible y competitiva a nivel mundial
<b>Agenda de nuevas cualificaciones y empleos</b>	Modernizar los mercados laborales y potenciar la autonomía de las personas.
<b>Plataforma europea contra la pobreza</b>	Garantizar la cohesión social y territorial

En lo referente a la mejora de las Administraciones Públicas, la Estrategia 2020 sirve para identificar algunas directrices, como el uso intensivo de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) en la prestación de los servicios; la simplificación, eficiencia y sostenibilidad de los servicios públicos; o una mayor orientación de la actividad y servicios públicos a contribuir al desarrollo económico de las regiones.

La **Agenda Digital para Europa**, fue aprobada en Agosto de 2010, y es una de las siete iniciativas emblemáticas de la Estrategia Europa 2020. Tiene como fin asegurar que estamos en condiciones de alcanzar los beneficios económicos y sociales del establecimiento de un mercado interior digital. El desarrollo de la Agenda Digital pretende **maximizar el potencial de las TIC**, y en particular de Internet, como soporte esencial de la actividad económica y social, su objetivo es impulsar la **innovación, la productividad, y el crecimiento económico de las empresas y mejorar la calidad de vida** de los ciudadanos.

La Agenda Digital propone medidas específicas, dirigidas entre otras, a tecnologías de identidad digital y servicios de autenticación, facturación y pagos electrónicos, un nuevo marco regulador de la protección de datos, normativa europea sobre interoperabilidad, servicios públicos eficientes y de calidad, e innovación abierta liderada por la industria.



La Administración Electrónica está considerada uno de los pilares fundamentales para conseguir los objetivos de la Agenda Digital para Europa. Por este motivo, en noviembre de 2009 España firmó la Declaración Ministerial de Malmö, y en diciembre de 2010, la Comisión Europea presentó el **Plan de Acción Europeo sobre Administración Electrónica 2011-2015**. Este Plan es una de las iniciativas clave de la Agenda Digital, y tiene como finalidad **promover una administración pública inteligente, sostenible e innovadora**.

Las prioridades estratégicas que se han establecido son: el **empoderamiento de ciudadanos y empresas en servicios de administración electrónica**, la **movilidad en el mercado interior**, la **eficiencia y eficacia mediante el uso de la administración electrónica** y la **reducción de cargas administrativas**, y la implementación de las

prioridades políticas por medio de habilitadores clave (identidad, interoperabilidad ,etc).

Las prioridades estratégicas que se han establecido son las siguientes:



Otras referencias estratégicas:

- Programa Legislar Mejor
- Programa Reducción Cargas Administrativas
- Política de Cohesión 2014-2020

Junto a todo lo anterior, la Comisión Europea considera esencial **disponer, en cada país, de una normativa adecuada** para alcanzar los objetivos ambiciosos de un crecimiento inteligente, sostenible e integrador definidos en la Estrategia Europa 2020.

Por ello, programas europeos como el de **Legislar Mejor**, o el **Programa de Acción para la Reducción de Cargas Administrativas en la Unión Europea** ponen de manifiesto que Europa depende del éxito de sus empresas, y en particular de las pequeñas y medianas, para volver a la vía del crecimiento sostenible, siendo necesario **limitar a lo estrictamente indispensable las cargas administrativas** que se les imponen. Todo ello con el fin de permitirles funcionar ágilmente y hacer frente a la competencia nacional e internacional con plena eficacia.

Prioridades de la Política de Cohesión 2014-2020.

Por último, en el análisis del contexto europeo, teniendo en cuenta la importancia y utilidad que tienen los Fondos de Cohesión para el desarrollo de los Estados Miembros y para el cumplimiento de los objetivos de la Estrategia Europa 2020, y dado que nos encontramos a las puertas del nuevo periodo plurianual 2014-2020, es necesario tener presente las directrices de la **Política de Cohesión Europea 2014-2020**.

En este sentido, desde la perspectiva de la mejora de las administraciones públicas, lo más destacable de dicha Política es que, entre los once objetivos temáticos a los que se podrán destinar los instrumentos financieros previstos para la cohesión, se encuentran los siguientes:

- **Mejorar el uso y la calidad de las TIC y su acceso.**
- **Proteger el medio ambiente y promover la eficiencia** de los recursos.
- **Mejorar la capacidad institucional y la eficiencia de la administración pública.**

Todas estas iniciativas europeas, reseñadas anteriormente, constituyen el marco de referencia de las actuaciones a ejecutar dentro de este Plan Estratégico, de forma que se puede garantizar la alineación con las políticas europeas y el desarrollo de actividades de máxima calidad adaptadas a nuestras necesidades específicas.

## 2.2 SITUACIÓN EN ESPAÑA Y MARCO ESTRATÉGICO Y NORMATIVO DE REFERENCIA

La crisis que ha afectado y afecta especialmente a España, ha destruido gran parte de nuestro tejido productivo, poniendo de relieve algunas de las debilidades y carencias de nuestro país.

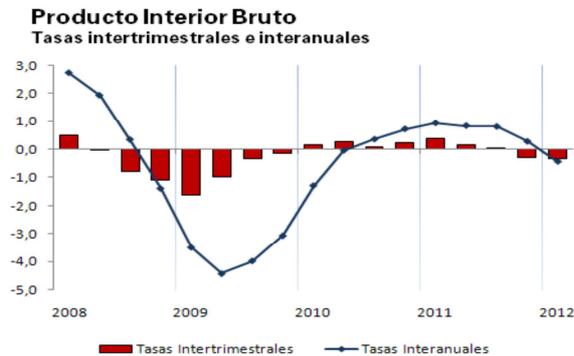
El paro, la caída del PIB y los recortes presupuestarios del sector público son algunos de los principales problemas de España en la actualidad

Los principales problemas a los que se enfrenta nuestro país son sobradamente conocidos: tasas elevadas de desempleo, limitada inversión en innovación, cambio climático acelerado, presión sobre recursos escasos y susceptibles de usos alternativos, fuertes movimientos migratorios, modificación del modelo de fuentes de energía, abandono escolar elevado, envejecimiento progresivo de la población y riesgo de pobreza y exclusión para millares de personas.

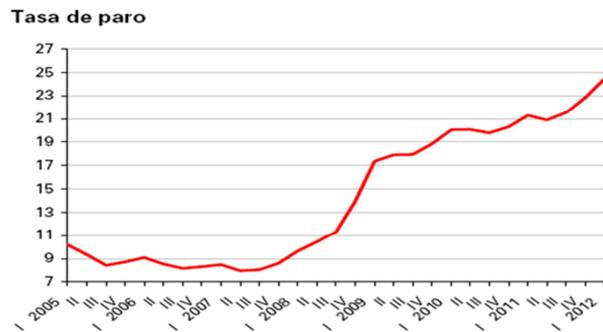
Como resultado de la crisis económica **se ha reducido muy notablemente nuestro Producto Interior Bruto (PIB)**, llevándonos a niveles cercanos a la recesión, tal y como refleja la siguiente gráfica.

Además, **el paro alcanza una cuarta parte de la población activa**, dato difícil de sostener para un país avanzado, y muy alejado de los de otros países de nuestro entorno. La siguiente gráfica muestra el incremento de la tasa del paro experimentado en España en los últimos años.

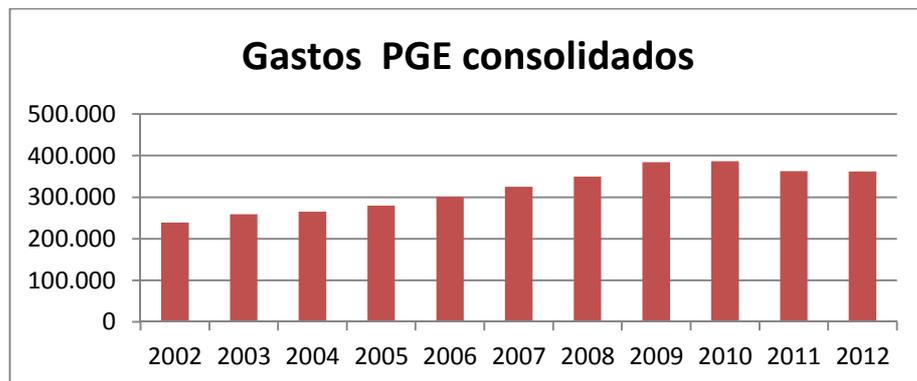
## Evolución del PIB de España 2008-2012



## Evolución de la tasa de paro en España 2005-2012



Desde la perspectiva de la administración pública, los Presupuestos Generales del Estado también se resienten y son más austeros, lo que lleva a optimizar las inversiones y recursos, en definitiva a tener que “hacer más con menos”, pero sin perder el objetivo de reconducir la actual situación, para volver a posicionar a nuestro país en la senda de crecimiento y progreso.



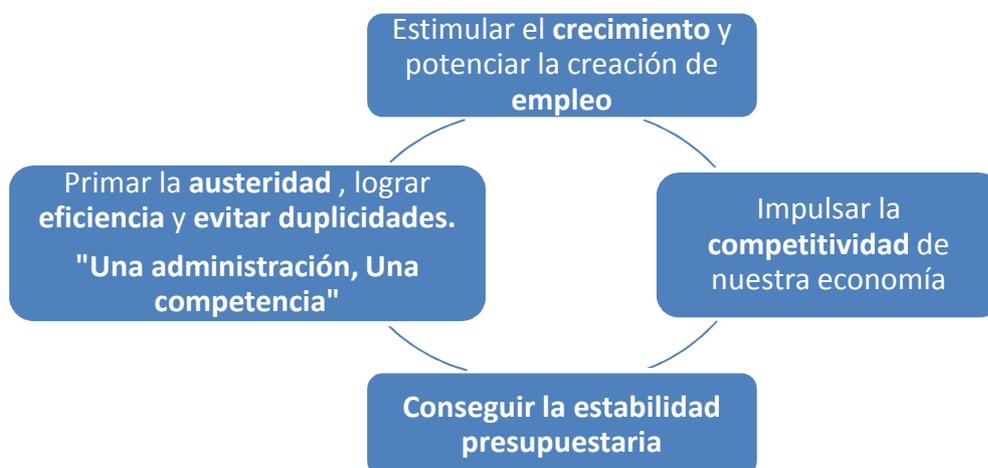
Por este motivo, el **Gobierno de España ha establecido una serie de objetivos y estrategias, y ha iniciado un conjunto de reformas** que están orientadas a recuperar el crecimiento y el desarrollo económico en esta legislatura.

Los objetivos de legislatura fijados por el Gobierno contribuirán a recuperar el camino de crecimiento y progreso.

Dichas estrategias y medidas deben ser tenidas en cuenta a la hora de definir y poner en marcha el Plan Estratégico de Mejora de la Administración y del Servicio Público, ya que, como en el caso europeo, son condicionantes y referentes a tener en cuenta por el citado Plan.

El punto de partida del contexto nacional lo configuran los **principales objetivos y compromisos del Gobierno de España** y, en el ámbito de actuación del Plan Estratégico, también los establecidos por el propio Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, y la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas.

El programa del Ejecutivo, plasmado en el discurso de investidura para la presente legislatura, destaca entre otros, los siguientes:



En línea con dichos objetivos de Gobierno, y centrándose en el ámbito de las Administraciones, en la **comparecencia en el Congreso de los Diputados** de enero de 2012, **el Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas**, definió las líneas generales de la política del departamento, de las que se pueden extraer los principales objetivos y compromisos de legislatura:



Junto a los compromisos políticos del Gobierno de España, otro aspecto fundamental a considerar por el Plan Estratégico es el marco **normativo, legal o de planificación que condiciona la actividad de las administraciones** españolas.

Así, se han tenido en cuenta normativas y planes recientes como el **Real Decreto 1495/2011 de desarrollo de la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público**, para el ámbito del sector público estatal o el **Plan de restructuración y racionalización del sector público empresarial y fundacional estatal**; así como futuras iniciativas, en la medida de lo posible, como el **Anteproyecto de Ley de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno**, o el **borrador del Plan de Acción de España presentado en el Open Government Partnership (OGP) en abril de 2012**.

Este marco legal, normativo y planificador español hace especial hincapié en aspectos tales como: la **reutilización de la información y recursos públicos**; la **transparencia y el buen gobierno**; la **simplificación y la reducción de barreras administrativas**, o el uso intensivo de las TIC en la relación de administraciones y ciudadanos.

En lo que respecta a la Administración General del Estado, el funcionamiento de los últimos años ha puesto de manifiesto un conjunto de problemas, entre los que se pueden citar:

- Desajustes entre las estructuras administrativas y las funciones a realizar.
- Proliferación de normativa administrativa con una creciente complejidad.
- Existencia de procedimientos administrativos largos, costosos y con gran carga burocrática.
- Descoordinación de planes corporativos departamentales conduciendo a soluciones TIC redundantes.

En base a lo anterior el Plan identifica un conjunto de directrices:

Otras estrategias  
tenidas en cuenta:

- **RD 1495/2011**
- **Plan de restructuración y racionalización del Sector Público empresarial y fundacional estatal**
- **Ley de Transparencia**
- **Plan de Acción OGP**

**La Administración  
como motor del  
cambio**

- **La Administración debe ser uno de los motores en los que se base la recuperación** económica, aportando para ello la creación y la regulación de **condiciones favorables que ayuden a crear riqueza**, básicamente a través del emprendimiento y la innovación, así como mediante la austeridad y el rigor institucional.
- La Administración debe **acometer una modernización interna que aumente la calidad de la organización, establezca mecanismos de gestión más ágiles y transparentes**, e implante medidas de control del rendimiento de las actuaciones, así como de los ahorros y retornos de inversión generados.

## 2.3 LIDERAZGO DEL PLAN: DIRECCIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA, PROCEDIMIENTOS E IMPULSO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

El Plan MEJORA será liderado por la **D.G. de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica**, y ejecutado en un **plazo de 4 años**.

La **Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos, e Impulso de La Administración Electrónica** tiene asignadas, según el RD 256/2012, las funciones de:

- Análisis y evaluación de las estructuras organizativas de la Administración General del Estado y sus organismos públicos
- El ejercicio de las atribuciones en materia de inspección y mejora de los servicios de la Administración General del Estado
- El asesoramiento y apoyo técnico en materia de organización y procedimientos
- El diseño, impulso y seguimiento de actuaciones para mejorar la calidad normativa
- El desarrollo de la Administración Electrónica en el ámbito de la Administración General del Estado
- La identificación, diseño y ejecución de programas para facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos
- Y el desarrollo de sistemas tecnológicos de apoyo a la gestión de recursos humanos.

Por tanto, le corresponde, en coordinación con la Comisión Permanente del Consejo Superior de Administración Electrónica (CP-CSAE) y el Comité Sectorial de Administración Electrónica, la labor de liderar y dirigir los aspectos instrumentales de ejecución del Plan y la de medición de sus resultados.

El Plan Estratégico de Mejora de la Administración y del Servicio Público, Plan MEJORA 2012-2015, pretende, dentro de los patrones marcados internacional y nacionalmente, y en el ámbito de las competencias de la Dirección General, establecer y ejecutar las líneas de actuación, retos y medidas definidos, con un horizonte temporal de cuatro años, al cabo de los cuales deberíamos lograr una Administración más económica, más productiva, más sostenible y más cohesionada.

La estructura administrativa en que se inserta el Plan, le confiere una magnífica oportunidad para encarrilar los objetivos de la reforma.

Por primera vez, están situadas bajo la misma dirección las competencias del antiguo Ministerio de Hacienda, tan importante en este momento, en el que los logros y la eficiencia son elementos claves de la salida de la situación económica que atravesamos; del Ministerio de Administraciones

Públicas, sede de la administración electrónica y de los procedimientos horizontales dirigidos a la organización y funcionamiento de la Administración General del Estado y también con competencias en la planificación y gestión de los que deben desarrollarla y garantizarla: los empleados públicos. Por último, recoge las competencias del desaparecido Ministerio de Política Territorial que deja vínculos y canales de diálogo permanentemente con las Administraciones Territoriales (Comunidades Autónomas y Entidades Locales).

Así pues, sumando estas sinergias y aunando también las competencias de las antiguas Direcciones Generales de Organización y de Impulso de la Administración Electrónica, encontramos instrumentos y fortalezas que permiten un diseño estratégico avanzado, comprometido e innovador.

### 3.- OBJETIVOS DEL PLAN

---

La **Administración del siglo XXI** estará basada en el conocimiento, la **sostenibilidad y la cohesión**. La Administración deberá ser entendida no como un sistema de control, sino como un espacio dinámico de colaboración y compartición de responsabilidades económicas, sociales y medioambientales, entre los poderes públicos y la sociedad. Sus principios de funcionamiento serán los servicios públicos de calidad y las políticas públicas eficaces, coordinados ambos mediante un diálogo continuo con ciudadanos, empresas y organizaciones sociales.

La Administración va a estar fundamentada en el conocimiento, la sostenibilidad y la cohesión

El mejor conocimiento de sus procesos, procedimientos y servicios, así como de su impacto en los ciudadanos, en definitiva del “negocio”, es un valor clave de las Administraciones. Activo que hay que cuidar, promocionar, desarrollar y extender a todos los niveles administrativos para lograr que las actuaciones públicas sean más eficientes, más productivas, de mayor calidad y confianza.

La **sostenibilidad de las Administraciones** es uno de los factores a tener muy en cuenta para reducir el coste de su funcionamiento. En este sentido, la rentabilidad de las actuaciones administrativas debe ser tratada con especial cuidado: servicios públicos inteligentes que aporten ahorros o ventajas a la sociedad, simplificación de trámites administrativos, normativa que elimine burocracia innecesaria, son algunas de las necesarias acciones a emprender. Además, el uso de las TIC y de la Administración Electrónica son elementos catalizadores de sostenibilidad, ya que contribuyen, no solo a un ahorro significativo de costes y optimización de recursos, sino que favorecen una Administración más competitiva y ecológica desde un punto de vista medioambiental.

Las claves de una Administración eficaz y eficiente son la cohesión y cooperación de los Departamentos y Administraciones.

La cohesión, coordinación y cooperación de los Departamentos y Administraciones es un factor crítico en España para conseguir una Administración homogénea y armónica, centrada en las necesidades del ciudadano, y sobre todo eficaz y eficiente. El establecimiento de un marco competencial adecuado y la existencia de órganos de colaboración “reglados” son algunos de los elementos clave para conseguirlo.

La Administración tiene su razón de existir porque sirve con objetividad los intereses generales, sirve a la sociedad, al ciudadano y al empresario. Sin vocación de servicio no tiene legitimación alguna, y debe por tanto ser replanteada en su misión y principios.

Las Administraciones Públicas tienen un papel fundamental en dos aspectos: como garante de los derechos y libertades de los ciudadanos y como agente económico que gestiona el 40% del PIB y emplea al 14% de la población activa, y, de forma que una Administración más eficiente, más participativa y más transparente, profundiza nuestra democracia, legitima a

los poderes públicos y revitaliza su compromiso permanente con la sociedad y los intereses generales.

El modelo actual de Administración con entidades en parte no cohesionadas y con competencias permeables, y a veces duplicadas, debe desaparecer en esta legislatura. El camino pasa por el desarrollo de un nuevo modelo más simple, colaborativo, flexible y abierto, donde haya cabida para todos, en el que se delimiten mejor las áreas competenciales, exista una normativa común, clara y concisa, y los servicios públicos utilicen al máximo las tecnologías. El modelo a seguir debe asegurar el desempeño por parte de la Administración Pública de las misiones, funciones y tareas que le asignan la Constitución y las leyes, facilitando al mismo tiempo la participación del sector privado en aquellas actuaciones de carácter instrumental en las que dicha participación pueda redundar en una eficiencia o calidad del servicio prestado.

**El Plan Estratégico de Mejora de la Administración y del Servicio Público tiene como fin principal contribuir a la recuperación económica**, mediante la racionalización de los procesos administrativos, la evolución hacia la sostenibilidad global como sistema de ahorro, y el fomento de la integración y cohesión interadministrativa.

El Plan Mejora persigue implantar un modelo de Administración más simple, colaborativo, flexible y abierto a todos.

Sus aspectos destacables son: la creación de un nuevo modelo de Administración, el establecimiento de una renovada política de aprovechamiento de recursos, la eliminación de trabas burocráticas principalmente en normas, la evolución hacia servicios públicos más rentables y adaptados a las necesidades ciudadanas, y la creación de alianzas interadministrativas bajo criterios de colaboración y corresponsabilidad.

Para conseguirlo, el Plan marca **10 grandes objetivos** que se desglosan en 20 retos que señalan la situación **a lograr en 2015**. Para alcanzar estos retos se han establecido un conjunto de medidas de actuación específicas, cuya planificación de ejecución está descrita en el Plan de Acción, Anexo I del presente Plan.

Los 10 grandes **objetivos** son los siguientes:

#### 1.- Modernizar la estructura organizativa de la Administración General del Estado.

La racionalización de las estructuras administrativas va a posibilitar la eliminación de duplicidades y solapamientos orgánicos y competenciales, así como una mejor organización administrativa, más moderna y adaptada a la realidad actual.

El análisis de eficacia y eficiencia de las estructuras organizativas así como el apoyo técnico a los Centros Directivos asegura que la modernización organizativa no es una mera meta a alcanzar, sino un proceso de perfeccionamiento continuo, centrado en conseguir siempre el óptimo aprovechamiento de los recursos.

En esta legislatura resulta muy importante, en aras de la mejora continua, avanzar en la creación de una metodología de la AGE que permita a todos los Centros Directivos el establecer objetivos concretos a su actividad, así como la fijación de indicadores cuantificables.

Hito

**Para el año 2014 se habrá elaborado un balance para la actualización de la Ley de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.**

## 2.- Reformar el procedimiento administrativo.

La Administración Pública se rige por un conjunto de normas de diverso rango que gobiernan todos los aspectos del procedimiento administrativo. La reforma de estas normas para adecuarlas a la sociedad actual, a los nuevos modelos de relación con los ciudadanos y a las nuevas capacidades que ofrece la tecnología es un elemento imprescindible para implantar medidas que, de manera efectiva, simplifiquen el funcionamiento de la Administración, la hagan más eficiente y faciliten a ciudadanos y empresas su relación con ella, en especial a través de medios electrónicos.

La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos diseñaron dos modelos de procedimientos administrativos: los tradicionales y los electrónicos, que ahora tienen que converger.

La normalización y unificación de los procedimientos administrativos es un elemento crítico en la consecución de una Administración Pública más eficiente y ágil. Además la racionalización de los procedimientos, tanto comunes como específicos, por medio de un catálogo central de procedimientos de la Administración General del Estado, permitirá no solo detectar duplicidades sino mejorar su adecuación a las necesidades de los ciudadanos, reduciendo así los costes.

Hito

**Para el año 2014 se habrá revisado la Ley del Procedimiento Administrativo Común y la Ley de Acceso electrónico con la finalidad de proceder a su armonización.**

### 3.- Racionalizar las infraestructuras TIC y servicios electrónicos de la Administración General del Estado.

La dispersión de la función TIC no sólo entre los diferentes ministerios, sino dentro incluso dentro de éstos entre Secretarías de Estado, Subsecretarías, Organismos Autónomos y, en ocasiones, direcciones Generales, ha conducido a la proliferación de Centros de Proceso de Datos (CPD), que suponen, en la actual situación económica y técnica, un modelo poco eficiente

La **consolidación de los Centros de Procesos de Datos (CPD)** es uno de los objetivos de este Plan, ya que el crecimiento descoordinado de estos Centros hace necesaria una reordenación de sus funciones y en algunos casos la supresión de algunos, lo que lleva aparejado un significativo ahorro de operación, soporte y mantenimiento.

La consolidación debe hacerse dentro de un modelo que no se limite a la agregación de capacidades sino que se enfoque a la compartición de infraestructuras y a la generación de servicios comunes, haciendo uso de soluciones innovadoras como puedan ser los modelos “cloud” para la prestación de servicios y las iniciativas de colaboración público privada para su definición.”

Hito

**Para el año 2015, la Administración General del Estado habrá reducido en un 30% el número de sus CPD.**

### 4.- Promocionar el emprendimiento haciendo uso de medios electrónicos.

Los servicios públicos electrónicos ayudan a agilizar los trámites relacionados con la actividad empresarial. La Ventanilla Única de la Directiva de Servicios, regulada por la Directiva Europea 2006/123/C facilita la creación de empresas y prestación de servicios transfronterizos en España y enlaza con los puntos de contacto único de todos los países de la Unión Europea, está disponible en [www.eugo.es](http://www.eugo.es).

La implantación de servicios transfronterizos en Europa contribuye a la movilidad de ciudadanos y empresas dentro de la Unión Europea, así como a atraer la inversión extranjera a España.

Hito

**Conseguir realizar por medios electrónicos el 100% de los trámites administrativos para creación de empresas y prestación de servicios, en los tres niveles administrativos.** Reduciendo significativamente el tiempo para poner en marcha un nuevo negocio.

## 5.- Avanzar hacia una Administración sin papeles

Una Administración sin papeles (o con muy pocos papeles) es más eficiente y eficaz, además posibilita relaciones fluidas con los ciudadanos y fomenta el conocimiento de la Administración Electrónica, lo que repercute en la reducción de la brecha digital.

Los sistemas de identificación y firma electrónica así como los servicios públicos electrónicos constituyen la base para la utilización de procesos electrónicos seguros, y son el elemento principal para la eliminación del papel. Su implantación y mejora continuada, así como la formación de los empleados públicos en estas tecnologías contribuirá significativamente a sustituir el papel por transacciones electrónicas, y en definitiva a un ahorro significativo de costes y de reducción de la huella medioambiental.

Igualmente, se deben exprimir las posibilidades que brinda la Ley 11/2007, para que aumenten las instancias y colectivos en los que el inicio de un expediente sea electrónico.

Hito

**Para el año 2015, se reducirá en un 80% el uso del papel en los procesos de la Administración General del Estado**

## 6.- Reducir las cargas administrativas en los procedimientos y servicios públicos.

La simplificación de los procedimientos administrativos y la reducción de las cargas asociadas supone un ahorro considerable a ciudadanos y empresas, al reducir obligaciones repetitivas, innecesarias u obsoletas, es decir contribuye a disminuir las actividades de naturaleza administrativa, relacionadas con la Administración, que llevan a cabo empresas y ciudadanos.

Esta es una de las líneas de acción prioritarias de la política económica europea. El Consejo Europeo ha establecido como objetivo para los países miembros reducir en un 25% las cargas administrativas para 2012.

Además de la simplificación de los procedimientos administrativos, es necesario revisar y ampliar los mecanismos para el intercambio de información entre unidades administrativas, de manera que sea posible garantizar a ciudadanos y empresas el derecho a no aportar información que obre en poder de la Administración.

Hito

**Para 2012 reducir en un 30% las cargas administrativas en la Administración General del Estado. En 2015 reducir otro 10% más.**

## 7.- Mejorar la calidad y eficacia de las normas.

El análisis del impacto normativo hace posible garantizar el adecuado desarrollo de las normas, y sistematizar y ordenar la información relevante que se obtiene, lo que contribuye a ofrecer información sobre el impacto de la norma y realizar evaluaciones de resultados en los programas y políticas públicas.

Debe ser un proceso continuo que permita conocer, en fases posteriores a la publicación de la norma, el impacto y resultados de su desarrollo, pudiendo dar lugar a adaptaciones y modificaciones necesarias.

Hito

**Desarrollar para 2013 una nueva línea metodológica para introducir los preceptos derivados de la Ley del Emprendedor.**

## 8.- Potenciar el Gobierno abierto y la transparencia administrativa.

Devolver la confianza a la sociedad española y garantizar el comportamiento de los gestores públicos es uno de los retos del Gobierno. Para lograrlo es preciso dar a conocer aspectos relativos a la gestión y utilización de recursos, es decir ser transparentes con los ciudadanos.

Se está trabajando en la Ley de Transparencia con el objetivo de crear las bases de un gobierno abierto que proporcione información de las gestiones públicas y establezca métricas para conocer el resultado de las actividades directivas. En lo relativo a este Plan se promoverá la publicación de las evaluaciones de impacto de las normas.

Hito

**Publicar todas las evaluaciones de impacto de las normas que se analicen, durante el plazo de vigencia del Plan.**

## 9.- Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas.

El ahorro que se produce, en la economía de ciudadanos y empresas, al acceder a los servicios públicos por medios electrónicos, evitando desplazamientos, colas de espera y largas tramitaciones, es proporcional al uso que se hace de ellos, lo que repercute también, de forma indirecta, en una reducción de costes para las Administraciones.

Fomentar el uso de los servicios públicos electrónicos es una de las principales actividades a llevar a cabo para reducir costes. Es un factor a cuidar para elevar el conocimiento de la sociedad y aminorar la brecha digital.

Hito

**En 2015, al menos el 50% de los ciudadanos utilizarán, de forma habitual, servicios de administración electrónica. En 2015, al menos el 80% de las empresas utilizarán, de forma habitual, servicios de administración electrónica.**

## 10.- Impulsar la reutilización de la información.

La reutilización de la información administrativa evita el desaprovechamiento de datos útiles para negocios e inversiones, y fomenta la participación y cooperación interadministrativa. Además optimiza la utilidad de la información del sector público.

El desarrollo del RD 1495/2011, que regula la reutilización de la información en el sector público estatal, las modalidades de reutilización de documentos y el régimen aplicable a documentos reutilizables, es el factor clave para impulsar la reutilización en la Administración.

Por último, citar que la reutilización de la información debe ser entendida de una forma amplia, que incluye también la reutilización del software que se desarrolla en la propia Administración.

Hito

**Para 2015, se reutilizará la información de la Administración General del Estado en al menos un 50%, existiendo una norma legal de regulación.**

## 4.- EJES ESTRATÉGICOS

Para desarrollar los objetivos mencionados, el **Plan se ha estructurado** en un conjunto de líneas, **ejes estratégicos**, definidos **en función de a quién se dirigen o la política de actuación** a emprender. Son los siguientes:



## Eje Administración General del Estado: Plan Racionaliz@

*Plan Racionaliz@*

*Avanzar hacia un nuevo modelo de Administración*

Está enfocado hacia la Administración General del Estado, tiene como objetivos: avanzar hacia un nuevo modelo de Administración reformando la Administración General del Estado en materia organizativa; aprovechar mejor los recursos tecnológicos por medio de la racionalización de las infraestructuras y servicios; conseguir la consolidación de la administración electrónica. Las metas que se marca son: disminuir el gasto, provocado por la multiplicidad indebida de estructuras y de recursos, así como disminuir el impacto medioambiental.

Bajo el principio básico e irrenunciable de “una Administración - una competencia – un gasto”, este eje despliega actuaciones dirigidas a racionalizar las estructuras administrativas, reformar el procedimiento administrativo, homogeneizar las infraestructuras y servicios electrónicos, promocionar el emprendimiento mediante medios electrónicos, avanzar hacia una administración sin papeles y negociar con los proveedores TIC desde la perspectiva de cliente único, con el fin de aprovechar economías de escala.

## Eje ciudadano. Plan Simplific@

*Plan Simplific@*

*Crear servicios públicos sin cargas burocráticas innecesarias y a los que acceder por medio electrónicos*

**Tiene su foco en el ciudadano**, su objetivo primordial es la creación de **servicios públicos, minimizando las cargas burocráticas**, servicios diseñados **en torno a las necesidades** ciudadanas, disminuyendo el peso e impacto de la burocracia administrativa y reduciendo los trámites con la Administración, además de asegurar el **acceso por medios electrónicos** a todos los servicios públicos con la calidad y usabilidad adecuadas.

Sus metas son reducir el gasto que se produce por el uso de servicios públicos pesados e ineficaces, y además facilitar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y el cumplimiento de las obligaciones de las Administraciones derivadas de las Leyes vigentes. Sus actuaciones ponen al ciudadano en el centro de los servicios públicos, reducen las cargas administrativas a ciudadanos, emprendedores y empresas, mejoran la calidad y eficiencia de las normas, y potencian el gobierno abierto y la transparencia administrativa.

## Eje otras Administraciones. Plan Comp@rte

*Plan Comp@rte*

*Fortalecer la colaboración  
y corresponsabilidad  
entre AAPP*

Orientado a crear alianzas con todas las Administraciones Públicas con el objetivo de fortalecer los lazos existentes entre ellas para avanzar dentro de un marco de colaboración y corresponsabilidad. Establece, además, iniciativas para colaborar activamente en el entorno internacional.

Su meta es reducir el gasto que se produce por la dispersión y descoordinación de competencias entre Administraciones. Establece los mecanismos necesarios para pasar de la interlocución y coordinación a una estrecha colaboración entre las distintas Administraciones, bajo la premisa de “una Administración – una competencia”, con actuaciones específicas de reutilización de la información, regulaciones en los órganos de cooperación y participación activa en foros y redes internacionales.

Asimismo, pretende poner al servicio de las Administraciones territoriales (Comunidades Autónomas y Entidades Locales) todos los avances que la Administración General del Estado ha logrado desde la publicación de la Ley 11/2007 acabando así con la brecha digital que separa al centro de los núcleos más periféricos.

Estos tres ejes estratégicos están diseñados en conformidad con el Programa de Acción Europeo para reducir las cargas administrativas, la Agenda Digital y el Plan de Acción Europeo de Administración Electrónica, de forma que pretenden dar cumplimiento a las obligaciones asumidas por España en estas iniciativas.

El presente Plan Estratégico será desarrollado conforme a las competencias de la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica, si bien en el desarrollo de medidas concretas en las que no pueda, o no deba, avanzar sola se crearán y fortalecerán las alianzas necesarias para satisfacer los retos propuestos.

La elaboración del Plan ha contado con la participación y colaboración del personal de la Dirección General, adecuando las propuestas del documento a las necesidades reales y presupuestos disponibles.

## 5.- RETOS Y MEDIDAS

Para cada uno de los ejes estratégicos definidos se han identificado un conjunto de retos, asociados con los objetivos, y se han establecido un conjunto de medidas concretas para llevar a cabo este Plan.

### 5.1 EJE ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO. PLAN RACIONALIZ@

Avance hacia un nuevo modelo de Administración económica y homogénea

La evolución hacia un nuevo modelo de Administración constituye una de las principales actuaciones de este Plan, bajo los principios de ahorro y homogeneización de la organización. Acciones específicas de racionalización de estructuras administrativas en la Administración General del Estado, reforma del procedimiento administrativo y el establecimiento de un sistema homogéneo de calidad de los servicios públicos contribuyen a la implantación de un nuevo concepto de Administración, más ágil y operativa, y más adecuada al contexto económico, social y competencial al que sirve.

El establecimiento de una nueva política de aprovechamiento de recursos tecnológicos es un factor esencial para reducir costes y conseguir optimizar las inversiones realizadas en los últimos años en la Administración General del Estado, desde una perspectiva de integración y armonización de capacidades.

**Eje Administración General del Estado**

**Plan Racionaliz@**

Avanzar hacia un nuevo modelo de gestión en la Administración General del Estado, mediante la reforma y homogeneización de las estructuras administrativas. A tal efecto, establecerá una nueva política de aprovechamiento de recursos, a través de la racionalización de infraestructuras tecnológicas y la implantación de soluciones homogéneas de Administración electrónica.

- R1. Racionalizar las estructuras de la Administración General del Estado
- R2. Reformar los procedimientos administrativos
- R3. Establecer un sistema homogéneo de control de calidad, eficiencia y eficacia de los servicios públicos
- R4. Racionalización de infraestructuras y servicios tecnológicos de la Administración General del Estado
- R5. Avanzar en la consecución de una Administración sin papeles
- R6. Diseñar servicios electrónicos centrados en las necesidades del ciudadano.
- R7. Promocionar el mercado interior mediante el uso de las TIC
- R8. Contribuir a la eficiencia energética
- R9. Implantar Políticas globales de compras
- R10. Avanzar en la Administración Electrónica innovadora

Una política más abierta de compartición de servicios constituye una medida de ahorro y de armonización de recursos, además de ayudar a la creación de empleo. En este sentido se van a impulsar los centros de recursos compartidos como solución factible, desde el punto de vista de la operativa, para determinados servicios públicos, que van a poder ser suministrados por la propia Administración o por el entorno privado.

Las grandes Leyes procedimentales y organizativas que regulan la Administración, los procedimientos, y las estructuras de Administración Electrónica deben reelaborarse para construir y diseñar un modelo integrado, eficaz y eficiente.

Acciones específicas de racionalización de infraestructuras, avance hacia una administración sin papeles, promoción del mercado interior mediante el uso de las TIC, implantación de políticas globales de compras, y desarrollo de una administración electrónica innovadora, constituyen las líneas de TIC sobre las que se basa el desarrollo de este eje, muy en consonancia con las directrices marcadas en el Plan de Acción Europeo.

A continuación se detallan los retos y medidas previstas en este eje.



## 5.1.1 Retos en materia organizacional de la Administración General del Estado

### Reto R1. Racionalizar las estructuras de la Administración General del Estado

Su objetivo es **racionalizar y normalizar las estructuras organizativas** de la Administración General del Estado avanzando hacia un nuevo modelo de Administración.

Objetivo R1

En los últimos años, la Administración General del Estado ha experimentado grandes cambios. El modelo territorial, la transformación desde el centro a la periferia en un modelo radial, las competencias de gestión, la necesaria consolidación y adelgazamiento de estructuras administrativas, la búsqueda de sinergias eliminando duplicidades, la definición de áreas y servicios comunes de carácter horizontal, inspiran este apartado.

Se va a trabajar con el fin de:

- Avanzar hacia un nuevo modelo de Administración adecuando la estructura organizativa de la Administración General del Estado, evitando duplicidades y solapamientos competenciales, asignándolas a un solo órgano.
- Revisar la Ley de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, a fin de regular su organización y funcionamiento, así como el de los Organismos públicos vinculados o dependientes de ella. De forma que pueda desarrollar sus actividades, dentro del marco social y económico actual.
- Velar por la adecuada implantación de la estructura organizativa, haciendo seguimiento periódico de las modificaciones de estructura que se realicen y de sus rendimientos.
- Impulsar una Administración pública eficiente desde el punto de vista organizativo.
- Mejorar el funcionamiento y gestión apoyando técnicamente a los Centros Directivos y Organismos en sus mejoras organizativas y funcionales.

Acciones R1

Las **medidas** a desarrollar son:

## EJES ESTRATÉGICOS, RETOS Y MEDIDAS:

### Eje Administración General del Estado

#### *Plan Racionaliz@*

**R1.  
Racionalizar  
las  
estructuras  
de la AGE**

- **R1.M1** Revisar la Ley de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.
- **R1.M2** Analizar e informar las propuestas de modificación de estructura organizativa de la Administración en base a principios de racionalidad , eficacia y eficiencia
- **R1.M3** Realizar Consultorías Operativas de Servicios, a través de la Inspección General de Servicios



## Reto R2. Reformar los procedimientos administrativos

Su objetivo es reformar y actualizar las bases del procedimiento administrativo para conseguir una relación con los ciudadanos más flexible, eficaz y rentable.

Objetivo R2

Las acciones a realizar tienen como fin:

- Mejorar la actuación procedimental limitando la intervención administrativa, sustituyendo el régimen de autorización previa por un sistema de comunicación y declaración responsable, que sitúe a la Administración detrás del ciudadano como impulsor y dinamizador de la actividad e iniciativa privada, sin actuaciones oclusivas.
- Unificar los procedimientos que sean comunes, en particular los relacionados con la gestión de personal, gestión patrimonial y gestión financiera.
- Racionalizar todos los procedimientos específicos de todos los departamentos de la Administración General del Estado haciendo uso del Catálogo de procedimientos, SIA, existente.
- Adaptar el procedimiento administrativo a la realidad actual mediante la elaboración de una nueva Ley de Procedimiento Administrativo Común, teniendo en cuenta, entre otros, los compromisos derivados de la Ley 11/2007.
- Facilitar el acceso unívoco a los procedimientos y servicios de la Administración General del Estado en todas las sedes electrónicas, haciendo uso del catálogo centralizado de procedimientos y servicios como sistema único de referencia.

Acciones R2

Las **medidas** a desarrollar son:

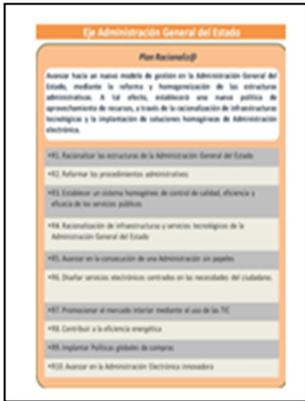
**EJES ESTRATÉGICOS, RETOS Y MEDIDAS:**

**Eje Administración General del Estado**

***Plan Racionaliz@***

**R2. Reformar los procedimientos administrativos**

- **R2.M1** Elaborar el anteproyecto de una nueva Ley de Procedimiento Administrativo Común
- **R2.M2** Mejorar el repositorio común de procedimientos y servicios de la Administración General del Estado
- **R2.M3** Publicar el catálogo de procedimientos y servicios de la Administración General del Estado a través del Punto de Acceso General 060.



### Reto R3. Establecer un sistema homogéneo de control de calidad, eficiencia y eficacia de los servicios públicos.

Con el objetivo de crear servicios públicos de calidad, inteligentes, fáciles de usar y con todas las funcionalidades necesarias, para mejorar su eficiencia y eficacia.

Objetivo R3

Se va a trabajar con el fin de:

- Mejorar la calidad de los servicios públicos a través del control y seguimiento de las Inspecciones Generales de Servicios
- Establecer indicadores comunes para la medición del rendimiento de los Servicios Públicos
- Conocer los ahorros que se producen en el uso de los servicios públicos mediante el establecimiento de un protocolo para los Departamentos para la evaluación y medición de ahorros.
- Impulsar la productividad del empleado público a través del establecimiento de un sistema de seguimiento y control. Por ello, resulta conveniente avanzar en la definición de un catálogo real de indicadores, medidas y objetivos de nivel de servicio, obligatorio en su cumplimiento

Acciones R3

Las **medidas** a cumplir en este reto son:

**EJES ESTRATÉGICOS, RETOS Y MEDIDAS:**

**Eje Administración General del Estado**

**Plan Racionaliz@**

<p><b>R3. Establecer un sistema homogéneo de control de calidad, eficiencia y eficacia de los servicios públicos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>R3.M1</b> Impulsar una actuación coordinada y conjunta de las inspecciones en los mecanismos de control de los servicios públicos a través de la coordinación de la Comisión Coordinadora de las Inspecciones Generales de Servicios.</li> <li>• <b>R3.M2</b> Elaborar un plan de control e impulso de la productividad del empleado público</li> </ul>
--	---

## 5.1.2 Retos en materia de administración electrónica

### Reto R4. Racionalización de infraestructuras y servicios tecnológicos de la Administración General del Estado

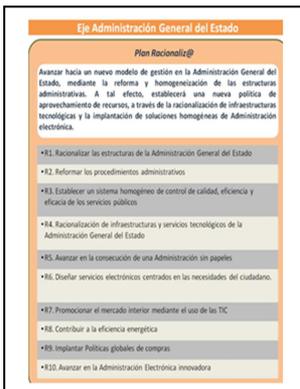
Tiene como objetivo **cambiar el modelo actual de “islas tecnológicas” hacia uno más rentable, homogéneo y cohesionado** que obtenga el máximo aprovechamiento de los recursos existentes. Un modelo híbrido en el que las competencias puramente sectoriales permanezcan en los departamentos y las actividades de carácter común puedan ser transferidas y centralizadas en la Unidad administrativa que mejor pueda dar el servicio.

Objetivo R4

Se van a realizar acciones para:

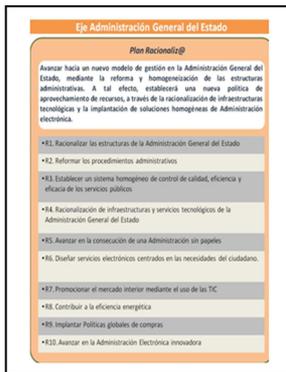
- Transformar la Red SARA en el proveedor de servicios de administración electrónica para las Administraciones Públicas, introduciendo nuevas tecnologías de servicios en “nube”.
- Mejorar las comunicaciones en la Administración General del Estado consolidando las diferentes redes de datos existentes en la Red SARA, potenciando su uso y capacidades de seguridad.
- Racionalizar y consolidar las infraestructuras TIC de la Administración General del Estado, maximizando su eficacia y seguridad
- Fomentar la creación de Centros de Servicios Compartidos como apoyo, desde un punto de la operativa, de determinados servicios públicos.
- Aprobar una norma estatal de reutilización
- Ofrecer un catálogo de servicios a compartir de carácter horizontal, apoyándose en los ya existentes en los Ministerios

Acciones R4



Las medidas a desarrollar son:





## Reto R5. Avanzar en la consecución de una Administración sin papeles

El objetivo es el apagón del papel en la Administración General del Estado, que redundará no solo en reducir costes en el uso de este medio, sino en que la Administración desarrolle soluciones tecnológicas alternativas y el empleado público adquiera el conocimiento y habilidades que precisa para su utilización.

Objetivo R5

Se va a trabajar con el fin de:

- Automatizar la mayor parte de los procesos de la Administración e introducir la firma electrónica como elemento de identificación y de seguridad en transacciones electrónicas.
- Adaptar los sistemas informáticos a los Esquemas Nacionales de Seguridad e Interoperabilidad como clave para la interconexión de los mismos.
- Formar al empleado público en estas nuevas tecnologías, fomentando la incorporación en su trabajo habitual y evitando la brecha digital existente.
- Desarrollar y consolidar determinados servicios electrónicos (archivo electrónico, notificaciones electrónicas, plataforma de intermediación de datos, ...) como servicios habilitadores de administración electrónica
- Fomentar el intercambio de asientos registrales por medios electrónicos.

Acciones R5

Las **medidas** a desarrollar son:

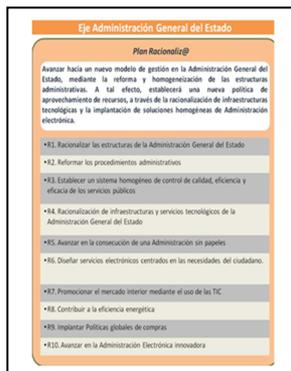
### EJES ESTRATÉGICOS, RETOS Y MEDIDAS:

#### Eje Administración General del Estado

##### Plan Racionaliz@

**R5. Avanzar en la consecución de una Administración sin papeles**

- **R5.M1** Intensificar la automatización de procesos y la firma electrónica como instrumentos de eliminación del soporte papel en las tramitaciones y procesos internos.
- **R5.M2** Desarrollar el Esquema Nacional de Interoperabilidad
- **R5.M3** Desarrollar el Esquema Nacional de Seguridad.
- **R5.M4** Formar al empleado público en el uso de las nuevas tecnologías para dar soporte a los procesos.
- **R5.M5** Implantar servicios habilitadores de la Administración electrónica
- **R5.M6** Crear un intercambio de asientos registrales de forma electrónica con el fin de aplicar el principio de registro "una sola vez".



## Reto R6. Diseñar servicios electrónicos centrados en las necesidades del ciudadano.

El objetivo es poner al ciudadano como eje de los servicios públicos mediante servicios diseñados por él, y contando siempre con su colaboración en el desarrollo de los mismos.

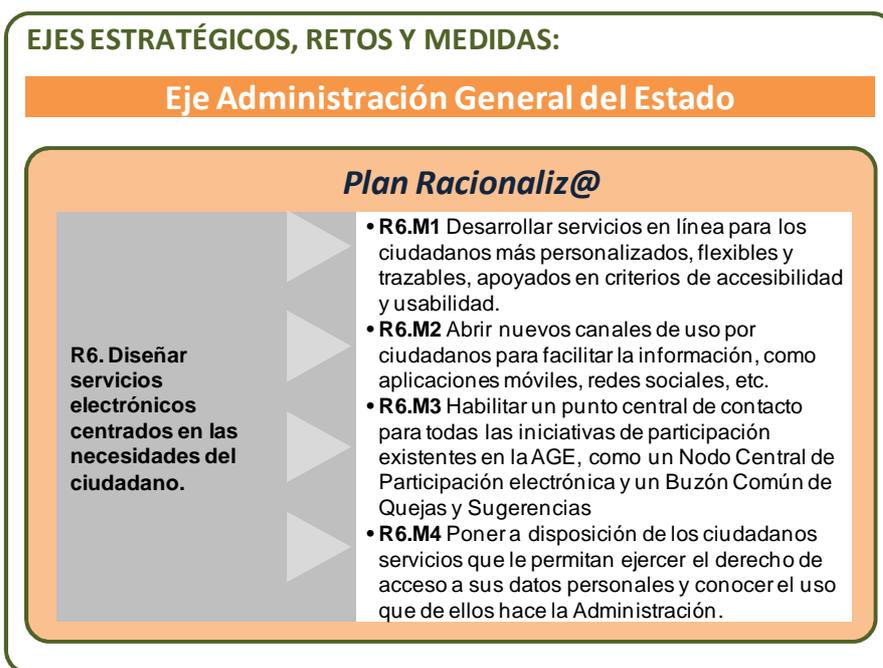
Objetivo R6

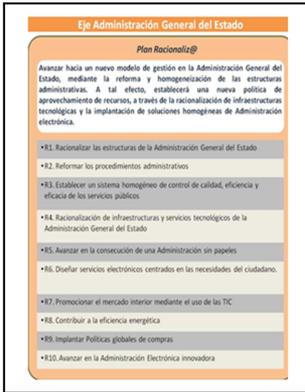
Las actuaciones tienen como fin:

- Crear servicios públicos personalizados y asegurar la disponibilidad y trazabilidad de los mismos. Elaboración de un Esquema Nacional de Usabilidad de los servicios públicos.
- Establecer nuevos canales de acceso a los servicios públicos (móviles, redes sociales, ...)
- Establecer un punto central de contacto con el ciudadano en la Administración General del Estado para las iniciativas de participación electrónica existentes.
- Posibilitar que los ciudadanos puedan acceder a sus datos personales y conocer el uso que hace la Administración de ellos.
- Desarrollar una guía AGE de uso y presencia en redes sociales.

Acciones R6

Las **medidas** a cumplir son:





## Reto R7. Promoción del mercado interior mediante el uso de las TIC

Su objetivo es avanzar hacia la creación de servicios transfronterizos en el seno de la Unión Europea para, entre otros, crear y gestionar empresas, estudiar, trabajar, residir, recibir atención sanitaria y jubilarse en cualquier país de la Unión.

Objetivo R7

Las actuaciones tienen como fin:

- Evolucionar la Ventanilla única de Servicios española hacia una ventanilla de segunda generación.
- Facilitar la movilidad de ciudadanos entre países de la Unión mediante el desarrollo de habilitadores clave (identidades electrónicas europeas, interoperabilidad europea, eventos vitales transfronterizos, ...)
- Incrementar la participación en el desarrollo de servicios transfronterizos de administración electrónica en los que España colabora intensamente.

Acciones R7

Las medidas a desarrollar son:

### EJES ESTRATÉGICOS, RETOS Y MEDIDAS:

#### Eje Administración General del Estado

##### Plan Racionaliz@

#### R7. Promoción del mercado interior mediante el uso de las TIC

- **R7.M1** Convertir el Punto Único de Contacto español, en una ventanilla de segunda generación.
- **R7.M2** Colaborar en la implementación de servicios transfronterizos claves en Europa que faciliten la movilidad de los ciudadanos/empresas de nuestro país en cualquier punto de la Unión Europea.
- **R7.M3** Aumentar la implicación en las actividades de la Comisión Europea para la identificación de servicios transfronterizos

Eje Administración General del Estado	
<b>Plan Racionaliz@</b>	
Avanzar hacia un nuevo modelo de gestión en la Administración General del Estado, mediante la reforma y homogeneización de las estructuras administrativas. A tal efecto, establecerá una nueva política de aprovechamiento de recursos, a través de la racionalización de infraestructuras tecnológicas y la implantación de soluciones homogéneas de Administración electrónica.	
•R1. Racionalizar las estructuras de la Administración General del Estado	
•R2. Reformar los procedimientos administrativos	
•R3. Establecer un sistema homogéneo de control de calidad, eficiencia y eficacia de los servicios públicos	
•R4. Racionalización de infraestructuras y servicios tecnológicos de la Administración General del Estado	
•R5. Avanzar en la consecución de una Administración sin papeles	
•R6. Diseñar servicios electrónicos centrados en las necesidades del ciudadano.	
•R7. Promocionar el mercado interior mediante el uso de las TIC	
•R8. Contribuir a la eficiencia energética	
•R9. Implantar Políticas globales de compras	
•R10. Avanzar en la Administración Electrónica innovadora	

## Reto R8. Contribuir a la eficiencia energética

Su objetivo es conseguir una Administración pública ecológica por medio de la utilización de las TIC. Su uso lleva consigo no solo una ganancia económica y un rendimiento más eficiente del capital humano, sino la reducción de la huella medioambiental.

Objetivo R8

Las actuaciones tienen como fin:

- Conocer el ahorro energético que supone el servicio público electrónico mediante el establecimiento de indicadores, normalizados de ámbito europeo.
- Establecer medidas específicas de ahorro energético en los Centros de Proceso de Datos de la Administración General del Estado como la virtualización de servidores, plataformas de proceso compartidas, y otras.
- Regular el teletrabajo en la Administración General del Estado como medida de ahorro energético.
- Suministrar a Organismos pequeños o de nueva creación las herramientas electrónicas básicas y centralizadas para su funcionamiento.

Acciones R8

Las **medidas** a desarrollar son:

### EJES ESTRATÉGICOS, RETOS Y MEDIDAS:

#### Eje Administración General del Estado

#### Plan Racionaliz@

**R8. Contribuir a la eficiencia energética**

• **R8.M1** Utilizar las TIC para reducir la huella medioambiental.

• **R8.M2** Implantar la oficina virtual

## Reto R9. Implantar Políticas globales de compras

Tiene el objetivo de llevar a la Administración General del Estado hacia una posición de cliente único en las relaciones con sus proveedores y conseguir reducciones de precios, así como mayores capacidades de negociación, evitando la situación de fragmentación actual en la que cada Organismo negocia de forma unilateral.

Objetivo R9

Las actuaciones, realizadas en estrecha coordinación con los órganos y centros directivos competentes en esta materia, tienen como fin:

- Obtener mejores condiciones y precios en las contrataciones TIC de la Administración General del Estado en base a una economía de escala.
- Establecer una política única y global para la Administración General del Estado en materia de compras públicas.
- Obtener descuentos significativos mediante acuerdos con grandes proveedores TIC.
- Implementar el uso de las TIC en el proceso completo de la compra pública.

Las **medidas** a desarrollar son:

### EJES ESTRATÉGICOS, RETOS Y MEDIDAS:

#### Eje Administración General del Estado

##### Plan Racionaliz@

#### R9. Implantar Políticas globales de compras

- **R9.M1** Avanzar en acuerdos para propiciar las compras en la Administración General del Estado. de forma que ésta siempre tenga la consideración de cliente único en la adquisición de bienes y servicios aprovechando por lo tanto las ventajas de una economía de escala.
- **R9.M2** Intensificar el uso de los medios electrónicos en el proceso de adquisición pública y su aplicación en el ciclo completo de vida de las mismas (licitación, contratación, intervención, pago,...).



## Reto R10. Avanzar en la Administración Electrónica innovadora

Mediante la aplicación de nuevas tendencias en el mundo de las TIC que van a contribuir a conseguir mejorar sus servicios y obtener grandes ahorros en la actuación administrativa, además de incrementar su eficiencia adaptándola a lo que demanda la sociedad del siglo XXI.

Objetivo R10

Las actuaciones tienen como fin:

- Promover la Internet del futuro, liderando el cambio tecnológico al protocolo IPv6.
- Apoyar la adaptación de Organismos al protocolo IPv6.
- Alinear las necesidades tecnológicas con la oferta innovadora existente en cada momento.
- Elaborar guías para facilitar la innovación en las contrataciones tecnológicas.
- Avanzar hacia la “Administración inteligente”, diseñando servicios públicos personalizados, con modelos de prestación proactivos y que incluyan la participación del ciudadano.
- Diseñar en el ámbito el CSAE proyectos de I+D+i de Administración Electrónica.

Acciones R10

Las **medidas** a desarrollar son:



## 5.2 EJE CIUDADANO. PLAN SIMPLIFIC@

### El ciudadano como razón de ser de la actividad administrativa

Hacer posible el derecho del ciudadano a relacionarse de forma ágil y sencilla con la Administración es uno de los objetivos de la Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, su ejercicio redundará en una mayor disposición del ciudadano a utilizar los medios electrónicos como sistema de acceso a los servicios públicos.

Supone, además, un gran ahorro, ya que la realización de trámites por vía electrónica reducen muy significativamente las inversiones en gastos corrientes. Por ejemplo, un trámite presencial tiene un coste medio de 80 euros mientras que el mismo trámite efectuado en formato electrónico costaría entre 5 y 8 euros.

Establecer una política de simplificación de trámites administrativos y de eliminación de las barreras burocráticas contribuye a que la visión de la Administración deje de ser un obstáculo para convertirse en un facilitador y dinamizador de la actividad económica.

La prioridad pasa, en estos momentos, por servicios públicos de calidad centrados en el ciudadano, en los que las tecnologías de la información y comunicaciones juegan ese papel esencial, pues mediante su utilización se contribuye a la simplificación de procedimientos y se ofrece a los ciudadanos la posibilidad de acceder por medios electrónicos a una información personalizada, coherente e integral del conjunto de sus relaciones con las Administraciones.

Bajo este enfoque aparece un nuevo concepto de gestión integral, que implica la transformación de los procesos de forma que se disminuyen las cargas administrativas, se mejora la atención al ciudadano, y se incrementa la calidad del servicio público, todo ello bajo una perspectiva general de reducción de costes.

A continuación, se detallan los retos planteados y las medidas a realizar para su consecución:

## Eje ciudadano

### *Plan Simplific@*

Crear servicios públicos eficientes y eficaces diseñados en torno al ciudadano, facilitando el ejercicio de sus derechos y garantizando el cumplimiento de las obligaciones de las Administraciones a través de la eliminación de las cargas burocráticas,. Se trabajará en lo relativo a las normas, la simplificación de los procedimientos administrativos, el uso intensivo de la administración electrónica, y la potenciación de la transparencia administrativa.

- R11. Simplificar procedimientos administrativos y reducir las cargas administrativas, en especial las que afectan a las empresas.
- R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afecten a la ciudadanía.
- R13. Mejorar la calidad y eficacia de las normas
- R14. Fomentar la transparencia de todas las actuaciones de la Administración
- R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas
- R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos

**EJES ESTRATÉGICOS Y RETOS:**

**Eje Ciudadano**

**Plan Simplific@**

- **R11. Simplificar procedimientos administrativos y reducir las cargas administrativas, en especial las que afectan a las empresas.**
- R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afecten a la ciudadanía.
- R13. Mejorar la calidad y eficacia de las normas
- R14. Fomentar la transparencia de todas las actuaciones de la Administración
- R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas
- R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos

**Reto R11. Simplificar procedimientos administrativos y reducir las cargas administrativas, en especial las que afectan a las empresas.**

El objetivo es la simplificación administrativa y eliminación de cargas para aligerar, en la medida posible, el procedimiento administrativo, de forma que se racionalicen los trámites que lo componen, y se reduzcan plazos y procesos.

**Objetivo R11**

Las actuaciones tienen como fin:

- Reducir las cargas administrativas asociadas a procedimientos eliminando las obligaciones repetitivas, innecesarias u obsoletas.
- Generar importantes ahorros para ciudadanos y empresas al utilizar procedimientos simplificados por medios electrónicos.
- Reducir el peso de la Administración en los servicios públicos, en particular en la creación de empresas y la actividad económica en su funcionamiento.
- Implantar servicios que ayuden a la relación empresa-Administración (factura electrónica, ...)

**Acciones R11**

Las medidas a desarrollar son:

**EJES ESTRATÉGICOS, RETOS Y MEDIDAS:**

**Eje Ciudadano**

**Plan Simplific@**

<p><b>R11. Simplificar procedimientos administrativos y reducir las cargas administrativas, en especial las que afectan a las empresas.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>R11.M1</b> Reducir los trámites a realizar con la Administración en la creación de empresas y en todo el ciclo de su actividad económica.</li> <li>• <b>R11.M2</b> Impulsar la formalización de Convenios con las organizaciones empresariales más representativas.</li> <li>• <b>R11.M3</b> Extender el modelo de recurso económico-administrativo a otras esferas administrativas.</li> </ul>
---	---

**EJES ESTRATÉGICOS Y RETOS:**

**Eje Ciudadano**

**Plan Simplific@**

- R11. Simplificar procedimientos administrativos y reducir las cargas administrativas, en especial las que afectan a las empresas.
- **R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a la ciudadanía.**
- R13. Mejorar la calidad y eficacia de las normas
- R14. Fomentar la transparencia de todas las actuaciones de la Administración
- R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas
- R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos

## Reto R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a la ciudadanía.

Su objetivo es hacer efectivo el derecho del ciudadano a no aportar documentación que ya obre en poder de la Administración, para reducir los costes de la tramitación tanto en lo que se refiere a ciudadanos y empresas como a la propia Administración.

**Objetivo R12**

Las actuaciones tienen como fin:

- Utilizar la administración electrónica como forma operativa de actuación.
- Establecer una Plataforma general de intermediación de datos que dé soporte electrónico a las peticiones de certificados específicos que se hagan desde servicios públicos.
- Incrementar la interoperabilidad de los sistemas para, previa autorización del ciudadano, compartir información.
- Establecer un método de intercambio de datos mediante convenios interadministrativos.

Establecer una carpeta ciudadana donde el usuario autorice a la Administración el manejo de determinados datos personales para evitar tener que aportarlos en trámites futuros.

Las **medidas** a desarrollar son:

**EJES ESTRATÉGICOS, RETOS Y MEDIDAS:**

**Eje Ciudadano**

**Plan Simplific@**

<p><b>R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a la ciudadanía.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>R12.M1</b> Revisar y simplificar los procedimientos de la Administración General del Estado eliminando exigencias de documentación innecesaria.</li> <li>• <b>R12.M2</b> Potenciar la interoperabilidad de los sistemas para, previa autorización del ciudadano, compartir información y no tener que aportar datos que están en poder de la Administración.</li> </ul>
--	---

## Reto R13. Mejorar la calidad y eficacia de las normas

Tiene por objetivo garantizar que en la elaboración de una norma se cuente con la información necesaria para estimar el impacto que ésta supondrá para sus destinatarios y agentes.

Objetivo R13

Se trabajará con el fin de:

- Mejorar la metodología de análisis normativo para adaptarla a la simplificación de los procedimientos y al desarrollo tecnológico, y facilitar el emprendimiento y la actividad de las empresas.
- Impulsar una mayor calidad de las normas destinadas a favorecer la libre competencia.
- Promover un conjunto de medidas dirigidas a mejorar la calidad de las iniciativas normativas.

Acciones R13

Las medidas a desarrollar son:

### EJES ESTRATÉGICOS, RETOS Y MEDIDAS:

#### Eje Ciudadano

#### Plan Simplific@

#### R13. Mejorar la calidad y eficacia de las normas

- **R13.M1** Reformar el sistema actual de evaluación de impacto de las normas.
- **R13.M2** Reforzar el papel de la Comisión Nacional de la Competencia en lo referente al control de calidad de las evaluaciones de impacto de las normas.
- **R13.M3** Promover una Agenda Nacional para la mejora de la regulación

### EJES ESTRATÉGICOS Y RETOS:

#### Eje Ciudadano

#### Plan Simplific@

- R11. Simplificar procedimientos administrativos y reducir las cargas administrativas, en especial las que afectan a las empresas.
- R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a la ciudadanía.
- **R13. Mejorar la calidad y eficacia de las normas**
- R14. Fomentar la transparencia de todas las actuaciones de la Administración
- R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas
- R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos

EJES ESTRATÉGICOS Y RETOS:

Eje Ciudadano

Plan Simplific@

- R11. Simplificar procedimientos administrativos y reducir las cargas administrativas, en especial las que afectan a las empresas.
- R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a la ciudadanía.
- R13. Mejorar la calidad y eficacia de las normas
- R14. Fomentar la transparencia de todas las actuaciones de la Administración
- R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas
- R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos

## Reto R14. Fomentar la transparencia de todas las actuaciones de la Administración

El objetivo es dar a conocer aspectos relativos a la gestión de los responsables públicos con el fin de garantizar la responsabilidad de sus gestiones y mantener la confianza de los ciudadanos.

Objetivo R14

Las principales acciones a realizar son:

- Colaborar en la elaboración de la Ley de Transparencia, así como a organismos públicos, entidades públicas empresariales y entidades de derecho público, Congreso de los Diputados, Senado, Tribunal Constitucional, y demás instituciones públicas.
- Avanzar hacia la creación de un gobierno abierto, mediante la publicación de información en el proceso de elaboración de las normas, y sobre el impacto de éstas en la actividad de empresas y ciudadanos.
- Promover que todos los procedimientos y servicios de la Administración General del Estado sean accesibles desde las sedes electrónicas departamentales
- Publicar el catálogo de procedimientos y servicios de la Administración General del Estado en el punto de acceso general [www.060.es](http://www.060.es)
- Facilitar al ciudadano sistemas de georreferenciación que le permitan conocer de forma visual la ubicación de las oficinas.
- Avanzar hacia un nuevo modelo de gestión pública basado en la medición y la divulgación de resultados.

Acciones R14

Las **medidas** a desarrollar son las siguientes:

### EJES ESTRATÉGICOS, RETOS Y MEDIDAS:

Eje Ciudadano

Plan Simplific@

R14. Fomentar la transparencia de todas las actuaciones de la Administración

- R14.M1 Publicar las evaluaciones de impacto de las normas de mayor trascendencia tras el desarrollo de la Ley de Transparencia.
- R14.M2 Implantar sistemas de georreferenciación de recursos públicos que tengan relación sobre todo con municipios o comunidades autónomas, con mapas y datos descriptivos.

EJES ESTRATÉGICOS Y RETOS:

Eje Ciudadano

Plan Simplific@

- R11. Simplificar procedimientos administrativos y reducir las cargas administrativas, en especial las que afectan a las empresas.
- R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a la ciudadanía.
- R13. Mejorar la calidad y eficacia de las normas
- R14. Fomentar la transparencia de todas las actuaciones de la Administración
- **R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas**
- R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos.

## Reto R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas

El objetivo principal de este reto es fomentar la utilización de los servicios públicos electrónicos que la Administración ha puesto a disposición de los ciudadanos y empresas como medida de ahorro y de calidad del trámite.

Objetivo R15

Las actuaciones a realizar tienen como fin:

- Incrementar el uso de los servicios electrónicos de la Administración General del Estado mediante campañas de comunicación específicas.
- Formar a ciudadanos y empresas en el uso de los servicios públicos electrónicos para elevar el nivel de conocimiento de esta tecnología entre la ciudadanía.
- Facilitar el acceso a los servicios mediante la conversión del punto de acceso general [www.060.es](http://www.060.es) como punto general de entrada a todos los servicios electrónicos de la Administración General del Estado.
- Eliminar las barreras y aumentar la usabilidad del DNI electrónico como sistema de identificación y firma electrónica.
- Impulsar el uso de la firma electrónica en el acceso al servicio público, como elemento clave de personalización.
- Asegurar la plena disponibilidad, accesibilidad y usabilidad de todos los servicios electrónicos.
- Conocer la opinión ciudadana sobre las características de los servicios electrónicos puestos a su disposición.
- Reforzar la obligatoriedad del uso de medios electrónicos para aquellas empresas o colectivos con demostrada capacidad para ello.

Acciones R15

Se van a desarrollar las siguientes **medidas**:

### EJES ESTRATÉGICOS, RETOS Y MEDIDAS:

#### Eje Ciudadano

#### Plan Simplific@

**R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas**

- **R15.M1** Realizar campañas de difusión sobre las ventajas y ahorros que se derivan del uso de los servicios públicos electrónicos.
- **R15.M2** Convertir el punto de acceso general en el portal de entrada por defecto en la AGE, a través del cual se informará de la actividad administrativa y se dará acceso a todos los trámites disponibles para el ciudadano o empresa.
- **R15.M3** Consolidar y armonizar todas las acciones necesarias para aumentar la usabilidad del DNI electrónico e impulsar su uso por los ciudadanos.
- **R15.M4** Incorporar a la gestión pública sistemas de medida y control sobre el uso de los servicios públicos electrónicos

EJES ESTRATÉGICOS Y RETOS:

Eje Ciudadano

Plan Simplific@

- R11. Simplificar procedimientos administrativos y reducir las cargas administrativas, en especial las que afectan a las empresas.
- R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a la ciudadanía.
- R13. Mejorar la calidad y eficacia de las normas
- R14. Fomentar la transparencia de todas las actuaciones de la Administración
- R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas
- R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos

## Reto R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos.

Tiene como objetivo cumplir con el mandato de la Ley 11/2007, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, reconoce como un derecho que *“los ciudadanos puedan relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos”*

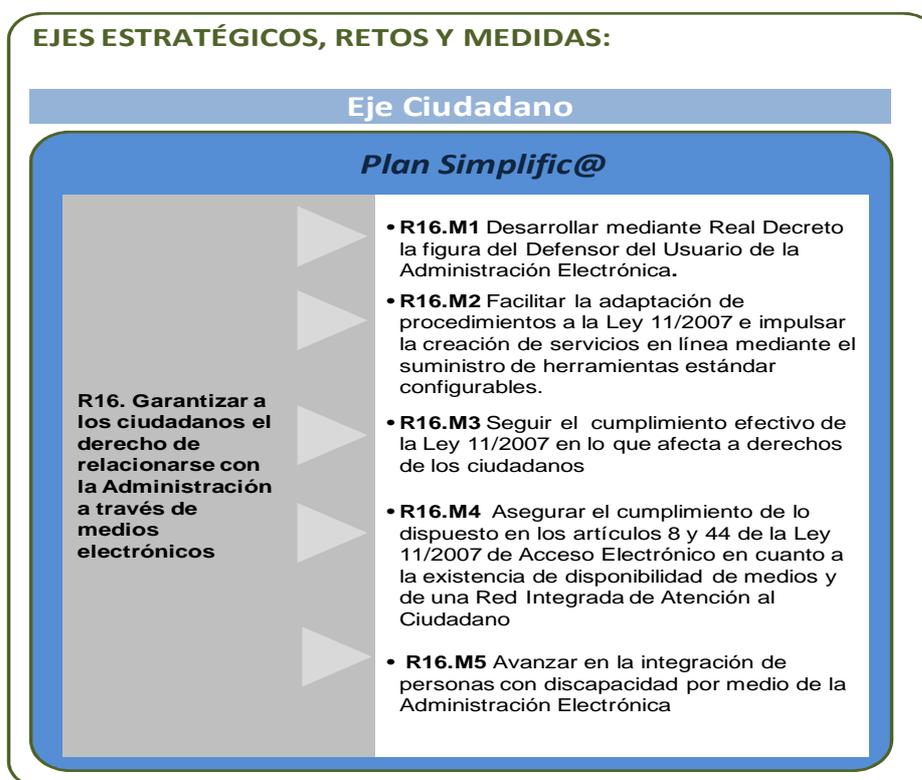
Objetivo R16

Las acciones a realizar en este reto tienen como fin:

- Garantizar el derecho de acceso por medios electrónicos estableciendo la figura del Defensor del Usuario de la Administración Electrónica.
- Desarrollar la norma reguladora del Defensor del Usuario de la Administración Electrónica., que debería ser un funcionario de un cuerpo superior de la AGE., Asegurar el acceso por medios electrónicos a todos los procedimientos y servicios electrónicos de la Administración General del Estado.
- Revisar y concluir la adaptación a la Ley 11/2007 de todos los procedimientos de la Administración General del Estado.
- Apoyar la adaptación de procedimientos mediante un sistema de tramitación electrónico general y sencillo.
- Seguir el cumplimiento de los derechos derivados de la Ley 11/2007 a través de sistemas dinámicos de medida.
- Ayudar a la integración social y laboral de las personas con discapacidad mediante el uso intensivo de los servicios de Administración Electrónica.

Acciones R16

Las medidas a desarrollar para cumplir este reto son:



## 5.3 EJE OTRAS ADMINISTRACIONES. PLAN COMP@RTE

La creación de un nuevo modelo de colaboración entre Administraciones es uno de los principales retos de este Plan, sobre la base de evitar la multiplicidad de competencias y estructuras establecidas a lo largo de los últimos años. Su despliegue generará importantes ahorros de funcionamiento y de recursos.

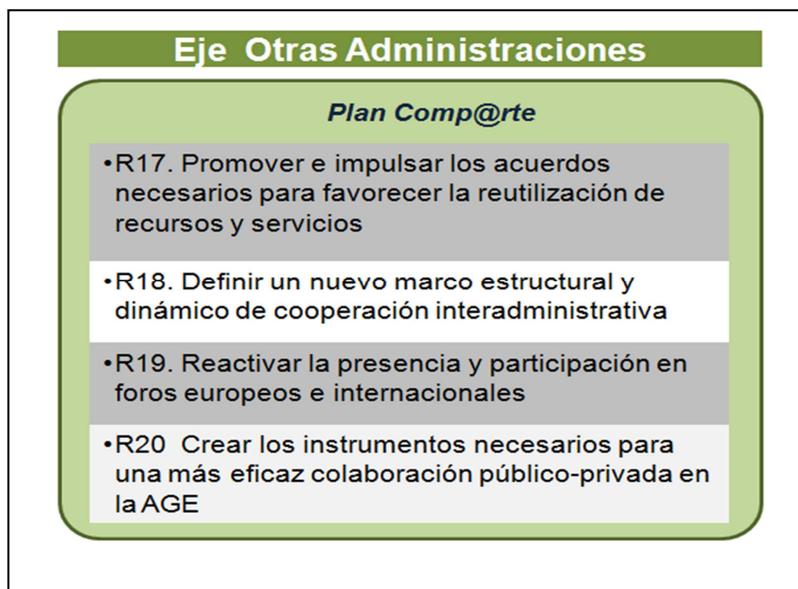
Una Administración  
vertebrada al  
servicio del  
ciudadano

La situación económica obliga a racionalizar las competencias administrativas siguiendo el principio de “una administración, una competencia, un gasto”. Es necesario ajustar más el gasto, no se pueden dispersar y malgastar recursos. También debemos evitar multiplicidades en los procesos de gestión, y para ello se precisa conjugar competencias, reutilizar recursos y definir un nuevo marco de cooperación interadministrativa.

Acciones encaminadas a la reutilización de soluciones, así como el establecimiento de un cauce de comunicación y desarrollo interadministrativo van a contribuir a cumplir con los objetivos mencionados. En lo referente a la Administración Local, es vital reordenar las competencias impropias, y prestar apoyo a los ayuntamientos en su gestión, facilitando el acceso local a soluciones TIC, y contribuyendo a romper una frontera invisible: la brecha digital entre centro y periferia.

Todo ello debe realizarse dentro del marco europeo, verdadera referencia en la actuación para el desarrollo. Se necesita recuperar el lugar que España ha venido desempeñando en la Unión Europea, cumplir con los compromisos acordados, establecer servicios transfronterizos, y eliminar las fronteras electrónicas.

A continuación se detallan los **retos y medidas** previstas en este Eje.





## Reto R17. Promover e impulsar los acuerdos necesarios para favorecer la reutilización de recursos y servicios.

Tiene como objetivo racionalizar, mediante la reutilización, la elevada cantidad de recursos y servicios similares existentes en todas las Administraciones y reactivar mecanismos de compartición de experiencias para crear sinergias entre administraciones intentando evitar en un futuro situaciones de descoordinación.

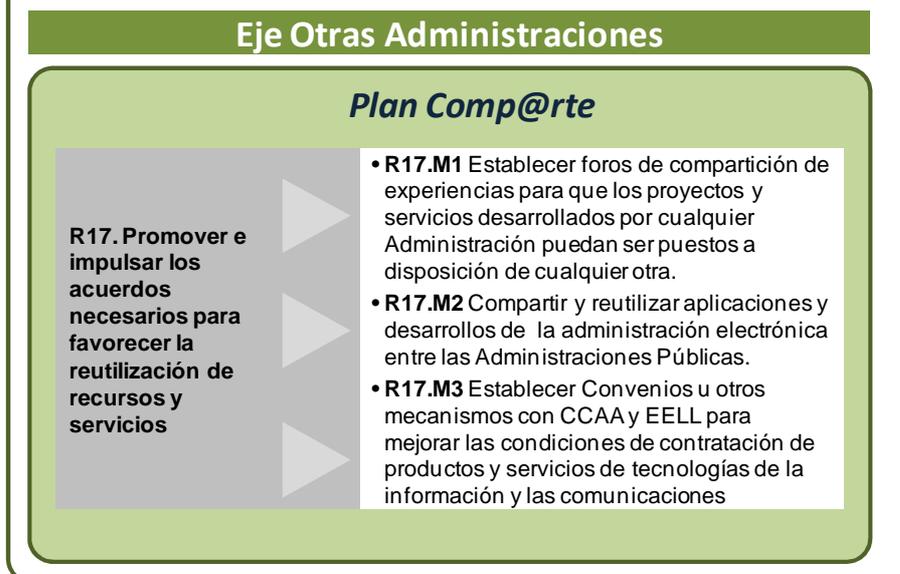
**Objetivo R17**

Las acciones están encaminadas a:

- Aunar la puesta en marcha de proyectos similares mediante la creación de un sistema común de compartición de experiencias.
- Conocer las actividades y proyectos de otras Administraciones por medio de la organización de eventos interadministrativos de ámbito nacional e internacional.
- Facilitar la reutilización de aplicaciones, servicios, infraestructuras y proyectos informáticos como medio para el ahorro de costes y racionalización de recursos
- Aliviar los costes de las aplicaciones mediante su desarrollo compartido.
- Obtener los beneficios de una economía de escala en las compras públicas mediante el establecimiento de acuerdos en materia de contrataciones tecnológicas.

**Acciones R17**

### EJES ESTRATÉGICOS, RETOS Y MEDIDAS:



**Eje Otras Administraciones**

*Plan Comp@rte*

- R17. Promover e impulsar los acuerdos necesarios para favorecer la reutilización de recursos y servicios
- R18. Definir un nuevo marco estructural y dinámico de cooperación interadministrativa
- R19. Reactivar la presencia y participación en foros europeos e internacionales
- R20. Crear los instrumentos necesarios para una más eficaz colaboración público-privada en la AGE

## Reto R18. Definir un nuevo marco estructural y dinámico de cooperación interadministrativa

Tiene como objetivo establecer un nuevo marco de cooperación interadministrativa basado, no sólo, en la colaboración de todas las partes sino en la regulación del marco estructural de relación.

**Objetivo R18**

Las acciones tienen como fin:

- Incrementar la obligación y responsabilidad de los gestores públicos en las relaciones interadministrativas mediante la regulación del marco de relación.
- Avanzar en la comunicación permanente a través de la implantación de medios virtuales de reunión.
- Mejorar el seguimiento de los compromisos adquiridos haciendo uso de modelos de colaboración 2.0.
- Mejorar las relaciones de CCAA y EELL con la Administración General del Estado en lo referente a servicios electrónicos, por medio de la puesta a disposición de portales integrados de servicios electrónicos.

**Acciones R18**

Las medidas a desarrollar son:

**EJES ESTRATÉGICOS, RETOS Y MEDIDAS:**

**Eje Otras Administraciones**

*Plan Comp@rte*

<p><b>R18. Definir un nuevo marco estructural y dinámico de cooperación interadministrativa</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>R18.M1</b> Reforzar la interactividad entre los miembros y el carácter virtual de los órganos colegiados.</li> <li>• <b>R18.M2</b> Regular el marco normativo del Comité Sectorial de Administración Electrónica</li> <li>• <b>R18.M3</b> Impulsar y ampliar los portales integrados de servicios electrónicos ofrecidos por la Administración General del Estado para las EELL y CCAA</li> </ul>
---	---

**Eje Otras Administraciones**

*Plan Comp@rte*

- R17. Promover e impulsar los acuerdos necesarios para favorecer la reutilización de recursos y servicios
- R18. Definir un nuevo marco estructural y dinámico de cooperación interadministrativa
- R19. Reactivar la presencia y participación en foros europeos e internacionales
- R20. Crear los instrumentos necesarios para una más eficaz colaboración público-privada en la AGE

## Reto R19. Reactivar la presencia y participación en foros europeos e internacionales

Tiene como objetivo incrementar la presencia y participación activa de España en la Unión Europea como verdadero marco de referencia en las actuaciones administrativas.

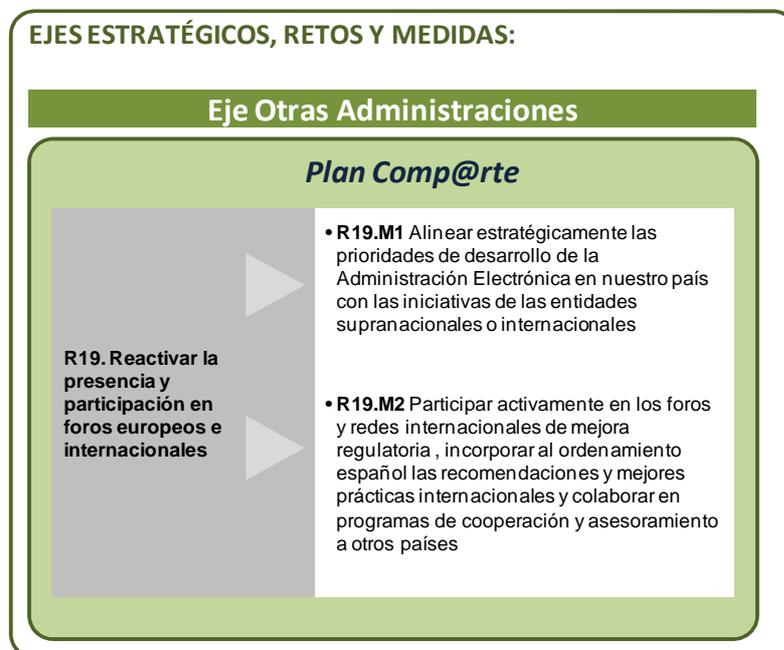
**Objetivo 19**

Las actuaciones a realizar en este reto tienen como fin:

- Alinear las iniciativas de desarrollo de administración electrónica españolas con otras iniciativas europeas e internacionales dentro del contexto de colaboración del que formamos parte.
- Facilitar la reutilización de proyectos y aplicaciones informáticas en el contexto europeo.
- Mejorar la prestación de servicios a los ciudadanos incorporando servicios transfronterizos en el marco español (acceso telefónico, catálogo de servicios europeos, ...)
- Conocer la normativa internacional mediante la participación activa en foros internacionales (UE, EUPAN, OCDE)
- Aprovechar las mejores prácticas internacionales en materia normativa y aportar nuestras experiencias.

**Acciones R19**

Las medidas a desarrollar son:



**Eje Otras Administraciones**

*Plan Comp@rte*

- R17. Promover e impulsar los acuerdos necesarios para favorecer la reutilización de recursos y servicios
- R18. Definir un nuevo marco estructural y dinámico de cooperación interadministrativa
- R19. Reactivar la presencia y participación en foros europeos e internacionales
- R20. Crear los instrumentos necesarios para una más eficaz colaboración público-privada en la AGE

## Reto R20. Crear los instrumentos necesarios para una más eficaz colaboración público-privada en el ámbito de la Administración Electrónica.

Tiene como objetivo definir y establecer un marco de relación e interacción público-privado, facilitando el intercambio cruzado de experiencias y conocimientos.

**Objetivo 20**

Las actuaciones que se van a realizar en este reto buscan:

- Desarrollar un código de buenas prácticas y experiencias de éxito.
- Proponer las modificaciones legislativas en la legislación vigente para hacer posible un marco de relación flexible.
- Compartir entre todas las Administraciones Públicas los avances en esta materia. Consensuar entre la Administración, el sector privado, Universidad, Asociaciones de usuarios y expertos de reconocido prestigio el cómo y en qué debe actualizarse el Consejo Asesor de Administración electrónica
- Elaborar el borrador de la norma del nuevo Consejo Asesor
- Establecer mecanismos para la traslación de acuerdos del Consejo
- Crear un foro de excelencia con participación de empresas líderes
- Compartir conocimiento entre Administraciones territoriales
- Definición de un foro de innovación público-privado

**Acciones R20**

Las medidas a desarrollar son:

**EJES ESTRATÉGICOS, RETOS Y MEDIDAS:**

**Eje Otras Administraciones**

*Plan Comp@rte*

<p><b>R20. Crear los instrumentos necesarios para una más eficaz colaboración público-privadas en el ámbito de la Administración Electrónica</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>R20.M1</b> Definir y poner en marcha un entorno dinámico y colaborativo para facilitar el intercambio cruzado de ideas entre Administración y sector privado</li> <li>• <b>R20.M2</b> Reorganizar las funciones y composición del Consejo Asesor de Administración Electrónica</li> <li>• <b>R20 M3</b> Convocar y mantener un foro de excelencia para el diálogo permanente entre Administraciones y Empresas</li> </ul>
--	---

A continuación se presenta una relación completa de los retos y medidas del Plan.

EJES ESTRATÉGICOS, RETOS y MEDIDAS:	
Eje Administración General del Estado	
Plan Racionaliz@	
<b>R1. Racionalizar las estructuras de la Administración General el Estado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>R1.M1</b> Revisar la Ley de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.</li> <li>• <b>R1.M2</b> Analizar e informar las propuestas de modificación de estructura organizativa de la Administración en base a principios de racionalidad, eficacia y eficiencia .</li> <li>• <b>R1.M3</b> Realizar Consultorías Operativas de Servicios, a través de la Inspección General de Servicios</li> </ul>
<b>R2. Reformar los procedimientos administrativos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>R2.M1</b> Elaborar el anteproyecto de una nueva Ley de Procedimiento Administrativo Común .</li> <li>• <b>R2.M2</b> Mejorar el repositorio común de procedimientos y servicios de la Administración General del Estado.</li> <li>• <b>R2.M3</b> Publicar el catálogo de procedimientos y servicios de la Administración General del Estado a través del Punto de Acceso General 060.</li> </ul>
<b>R3. Establecer un sistema homogéneo de control de calidad, eficiencia y eficacia de los servicios públicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>R3.M1</b> Impulsar una actuación coordinada y conjunta de las inspecciones en los mecanismos de control de los servicios públicos, a través de la coordinación de la Comisión Coordinadora de las Inspecciones Generales de Servicios.</li> <li>• <b>R3.M2</b> Elaborar un plan de control e impulso de la productividad del empleado público</li> </ul>
<b>R4. Racionalización de infraestructuras y servicios tecnológicos de la AGE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>R4.M1</b> Crear la nube de servicios en SARA infraestructuras</li> <li>• <b>R4.M2</b> Unificar y consolidar las comunicaciones electrónicas internas de las Administraciones Públicas sobre la red SARA</li> <li>• <b>R4.M3</b> Consolidación de Centros de Proceso de Datos y Sistemas</li> <li>• <b>R4.M4.</b> Creación de Centros de Servicios Compartidos</li> <li>• <b>R4.M5</b> Ofrecer un catálogo de servicios a compartir de carácter horizontal</li> <li>• <b>R4.M6</b> Aprobar una norma de reutilización consensuada de soluciones y servicios</li> </ul>
<b>R5. Avanzar en la consecución de una Administración sin papeles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>R5.M1</b> Intensificar la automatización de procesos y la firma electrónica como instrumentos de eliminación del soporte papel en las tramitaciones y procesos internos.</li> <li>• <b>R5.M2</b> Desarrollar el Esquema Nacional de Interoperabilidad .</li> <li>• <b>R5.M3</b> Desarrollar el Esquema Nacional de Seguridad.</li> <li>• <b>R5.M4</b> Formar al empleado público en el uso de las nuevas tecnologías para dar soporte a los procesos.</li> <li>• <b>R5.M5</b> Implantar servicios habilitadores de la Administración electrónica.</li> <li>• <b>R5.M6</b> Crear un sistema de intercambio de asientos registrales de forma electrónica con el fin de aplicar el principio de registro "una sola vez".</li> </ul>
<b>R6. Diseñar servicios electrónicos centrados en las necesidades del ciudadano.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>R6.M1</b> Desarrollar servicios en línea para los ciudadanos, más personalizados, flexibles y trazables, apoyados en criterios de accesibilidad y usabilidad.</li> <li>• <b>R6.M2</b> Abrir nuevos canales de uso por ciudadanos para facilitar la información, como aplicaciones móviles, redes sociales, etc.</li> <li>• <b>R6.M3</b> Habilitar un punto central de contacto para todas las iniciativas de participación existentes en la AGE, como un Nodo Central de Participación electrónica y un Buzón Común de Quejas y Sugerencias</li> <li>• <b>R6.M4</b> Poner a disposición de los ciudadanos servicios que le permitan ejercer el derecho de acceso a sus datos personales y conocer el uso que de ellos hace la Administración.</li> </ul>
<b>R7. Promoción del mercado único mediante el uso de las TIC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>R7.M1</b> Convertir el Punto Único de Contacto español, en una ventanilla de segunda generación.</li> <li>• <b>R7.M2</b> Colaborar en la implementación de servicios transfronterizos claves en Europa que faciliten la movilidad de los ciudadanos/empresas de nuestro país en cualquier punto de la Unión Europea.</li> <li>• <b>R7.M3</b> Aumentar la implicación en las actividades de la Comisión Europea para la identificación de servicios transfronterizos</li> </ul>
<b>R8. Contribuir a la eficiencia energética</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>R8.M1</b> Utilizar las TIC para reducir la huella medioambiental.</li> <li>• <b>R8.M2</b> Implantar la oficina virtual</li> </ul>
<b>R9. Implantar Políticas globales de compras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>R9.M1</b> Avanzar en acuerdos para propiciar compras en la AGE ,de forma que ésta siempre tenga la consideración de cliente único en la adquisición de bienes y servicios aprovechando por lo tanto las ventajas de una economía de escala.</li> <li>• <b>R9.M2</b> Intensificar el uso de los medios electrónicos en el proceso de adquisición pública y su aplicación en su ciclo completo de vida (licitación, contratación, intervención, pago,...).</li> </ul>
<b>R10. Avanzar en la Administración Electrónica innovadora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>R10.M1</b> Liderar en la Administración General del Estado el cambio tecnológico para alcanzar la Internet del futuro</li> <li>• <b>R10.M2</b> Establecer directrices para facilitar la demanda tecnológica innovadora.</li> </ul>

**EJES ESTRATÉGICOS, RETOS y MEDIDAS:**

**Eje Ciudadano**

**Plan Simplific@**

<p><b>R11. Simplificar procedimientos administrativos y reducir las cargas administrativas, en especial las que afectan a las empresas.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>R11.M1</b> Reducir los trámites a realizar con la Administración en la creación de empresas y en todo el ciclo de su actividad económica.</li> <li>• <b>R11.M2</b> Impulsar la formalización de Convenios con las organizaciones empresariales más representativas.</li> <li>• <b>R11.M3</b> Extender el modelo de recurso económico-administrativo a otras esferas administrativas.</li> </ul>
<p><b>R12. Simplificar documentalmente los procedimientos administrativos que afectan a la ciudadanía.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>R12.M1</b> Revisar y simplificar los procedimientos de la Administración General del Estado eliminando exigencias de documentación innecesaria.</li> <li>• <b>R12.M2</b> Potenciar la interoperabilidad de los sistemas para, previa autorización del ciudadano, compartir información y no tener que aportar datos que están en poder de la Administración.</li> </ul>
<p><b>R13. Mejorar la calidad y eficacia de las normas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>R13.M1</b> Reformar el sistema actual de evaluación de impacto de las normas.</li> <li>• <b>R13.M2</b> Reforzar el papel de la Comisión Nacional de la Competencia en lo referente al control de calidad de las evaluaciones de impacto de las normas.</li> <li>• <b>R13.M3</b> Promover una Agenda Nacional para la mejora de la regulación</li> </ul>
<p><b>R14. Fomentar la transparencia de todas las actuaciones de la Administración</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>R14.M1</b> Publicar las evaluaciones de impacto de las normas de mayor trascendencia tras el desarrollo de la Ley de Transparencia.</li> <li>• <b>R14.M2</b> Implantar sistemas de georreferenciación de recursos públicos que tengan relación con municipios o comunidades autónomas, con mapas y datos.</li> </ul>
<p><b>R15. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>R15.M1</b> Realizar campañas de difusión sobre las ventajas y ahorros que se derivan del uso de los servicios públicos electrónicos.</li> <li>• <b>R15.M2</b> Convertir el Punto de Acceso General en el portal de entrada por defecto en la Administración General del Estado, a través del cual se informará de la actividad administrativa y se dará acceso a todos los trámites disponibles para el ciudadano o empresa.</li> <li>• <b>R15.M3</b> Consolidar y armonizar todas las acciones necesarias para aumentar la usabilidad del DNI electrónico e impulsar su uso por los ciudadanos.</li> <li>• <b>R15.M4</b> Incorporar a la gestión pública sistemas de medida y control sobre el uso de los servicios públicos electrónicos</li> </ul>
<p><b>R16. Garantizar a los ciudadanos el derecho de relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>R16.M1</b> Desarrollar mediante Real Decreto la figura del Defensor del Usuario de la Administración Electrónica.</li> <li>• <b>R16.M2</b> Facilitar la adaptación de procedimientos a la Ley 11/2007 e impulsar la creación de servicios en línea mediante el suministro de herramientas estándar configurables.</li> <li>• <b>R16.M3</b> Seguir el cumplimiento efectivo de la Ley 11/2007 en lo que afecta a derechos de los ciudadanos</li> <li>• <b>R16.M4</b> Asegurar el cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 8 y 44 de la Ley 11/2007, en cuanto a la existencia de disponibilidad de medios y de una red integrada de atención al ciudadano</li> <li>• <b>R16.M5</b> Avanzar en la integración de personas con discapacidad por medio de la Administración Electrónica</li> </ul>

**Eje Otras Administraciones**

**Plan Comp@rte**

<p><b>R17. Promover e impulsar los acuerdos necesarios para favorecer la reutilización de recursos y servicios</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>R17.M1</b> Establecer foros de compartición de experiencias para que los proyectos y servicios para que los proyectos y servicios desarrollados por cualquier Administración puedan ser puestos a disposición de cualquier otra.</li> <li>• <b>R17.M2</b> Compartir y reutilizar aplicaciones y desarrollos de la administración electrónica entre las Administraciones Públicas.</li> <li>• <b>R17.M3</b> Establecer Convenios u otros mecanismos con CCAA y EELL para mejorar las condiciones de contratación de productos y servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones</li> </ul>
<p><b>R18. Definir un nuevo marco estructural y dinámico de cooperación interadministrativa</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>R18.M1</b> Reforzar la interactividad entre los miembros y el carácter virtual de los órganos colegiados.</li> <li>• <b>R18.M2</b> Regular el marco normativo del Comité Sectorial de Administración Electrónica</li> <li>• <b>R18.M3</b> Impulsar y ampliar los portales integrados de servicios electrónicos ofrecidos por la Administración General del Estado para las EELL y CCAA</li> </ul>
<p><b>R19. Reactivar la presencia y participación en foros europeos e internacionales</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>R19.M1</b> Alinear estratégicamente las prioridades de desarrollo de la Administración Electrónica en nuestro país con las iniciativas de las entidades supranacionales o internacionales</li> <li>• <b>R19.M2</b> Participar activamente en los foros y redes internacionales de mejora regulatoria, incorporar al ordenamiento español las recomendaciones y mejores prácticas internacionales y colaborar en los programas de cooperación y asesoramiento a otros países.</li> </ul>
<p><b>R20. Crear los instrumentos necesarios para una más eficaz colaboración público-privada en el ámbito de la Administración Electrónica.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>R20.M1</b> Definir y poner en marcha un entorno dinámico y colaborativo para facilitar el intercambio cruzado de ideas entre Administración y sector privado</li> <li>• <b>R20.M2</b> Reorganizar las funciones y composición del Consejo Asesor de Administración Electrónica</li> <li>• <b>R20.M3</b> Convocar y mantener un foro de excelencia para el diálogo permanente entre Administraciones y Empresas</li> </ul>

## 6.- EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN: GOBERNANZA

---

El Plan Estratégico de Mejora de la Administración y del Servicio Público se configura como un instrumento flexible, que delimita un marco de actuación, y cuyo seguimiento y revisión periódica resulta imprescindible para coordinar los esfuerzos necesarios en su realización y garantizar su ejecución en tiempo y forma.

Uno de los factores de éxito es establecer un sistema de gobernanza suficientemente estructurado y con la capacidad necesaria para acometer todas las medidas contempladas, y disponer de mecanismos de seguimiento y control para corregir las desviaciones que se produzcan.

El Plan constituye el marco general de actuación de la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica, cuya Directora será la máxima responsable.

Contará con el apoyo de un Grupo de Expertos de la Dirección General que asesorará en lo relativo a la implementación de la estrategia de actuación. En el caso del desarrollo de las medidas de administración electrónica relacionadas con el Plan de Acción Europeo 2011-2015 se formará en el seno de la CP-CSAE un Grupo de Alto Nivel que realizará el seguimiento del Plan y propondrá, en su caso, medidas correctoras. Semestralmente informará a la Comisión Permanente de los avances obtenidos y dificultades detectadas.

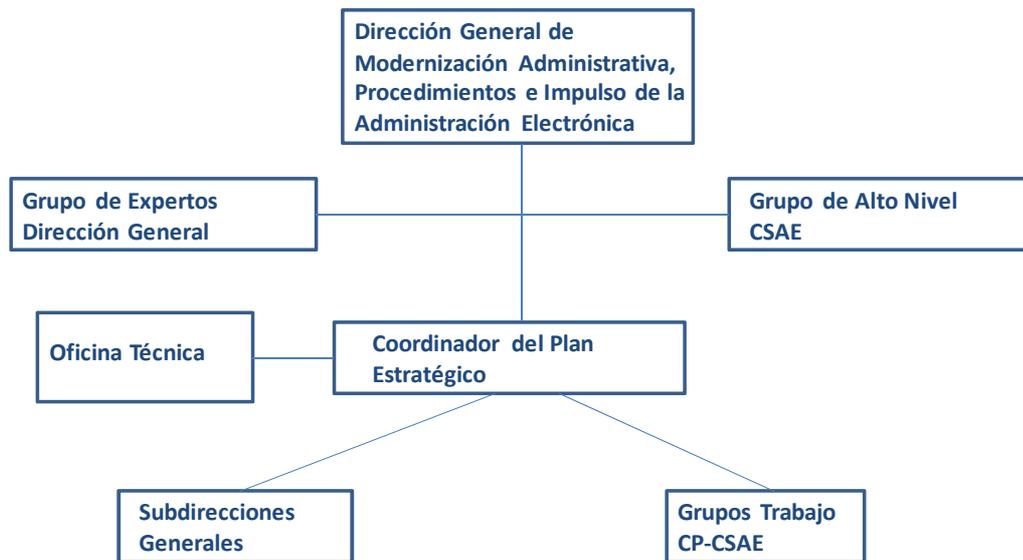
En el seno de la CP-CSAE se crearán cuantos grupos de trabajo se consideren necesarios para llevar a cabo las medidas planteadas por el Plan Estratégico en el ámbito de la Administración Electrónica, debiendo informar estos periódicamente al Grupo de Alto Nivel.

Existirá un Coordinador General del Plan Estratégico que se encargará de la ejecución y medida de las actuaciones en él contempladas, y arbitrará las actuaciones correctoras necesarias para lograr los objetivos marcados. Contará con el apoyo de la Oficina Técnica del Plan que contará con las herramientas de gestión necesarias para el seguimiento y recopilación de la información relativa al desarrollo de las medidas. Se encargará también de la elaboración de documentación relativa a las actuaciones que se produzcan.

El personal de esta Oficina podrá estar compuesto por funcionarios públicos, de diversos ministerios, adscritos de manera temporal.. Si se incorpora a esa Oficina persona de empresas (sean privadas o públicas) su papel debe ser única y exclusivamente de asesoría y nunca de dirección o ejecución.

El sistema de gobernanza del Plan contará con grupos de expertos de asesoramiento, así como un Coordinador General y una Oficina Técnica para su gestión, desarrollo y seguimiento

**Modelo de gobernanza del Plan Mejora**



Se aplicará una metodología de gestión de proyectos donde se definirá por cada uno, objetivos claros de actuación, planificación de actividades y recursos, medida de resultados en base a indicadores. Se contará para la monitorización con una **herramienta de cuadro de mando**, y en los casos de las medidas relacionadas con la Administración Electrónica que formen parte del Plan de Acción Europeo 2011-2015 serán publicado en el OBSAE.

Por cada Subdirección de la Dirección General, existirá un responsable que se encargará de coordinar los recursos para acometer las iniciativas individuales que les afecten. Mantendrán reuniones periódicas con el Coordinador e informarán del estado de cada medida de su competencia.

Cada año el Coordinador elaborará un informe de seguimiento del Plan especificando la situación de las actuaciones y proponiendo las acciones correctoras necesarias, en caso de que las hubiera

En el supuesto de que el Consejo Superior de Administración Electrónica decidiera la creación de la figura del Directivo responsable de la Administración Electrónica en la AGE, con capacidad ejecutiva plena para la dirección de la política y ejecución de la estrategia de Administración Electrónica, el Coordinador y el Plan estarían sometidos a sus dictados.

El modelo de seguimiento integra y canaliza la información de todas las iniciativas y proyectos para la consecución de un objetivo común, garantizando el alineamiento de los objetivos individuales de cada proyecto e iniciativa con los objetivos del plan.

El Plan Mejora será evaluado a través de un **Informe de Seguimiento anual**

Se procurará que las Comunidades Autónomas adopten planes armonizados con el presente Plan para la ejecución de las directrices europeas y las necesidades nacionales en el ámbito de sus respectivas competencias. A tal fin se coordinará esta actuación mediante el Comité Sectorial de Administración Electrónica.

## 7.- DIFUSIÓN DEL PLAN

---

Al presente plan se le dará difusión y divulgación, así como sus avances y resultados de ejecución en los siguientes medios:

- Portal de Administración Electrónica y OBSAE
- Web del Gobierno ([www.lamoncloa.gob.es](http://www.lamoncloa.gob.es))
- Webs ministeriales e intranets
- Foros especializados : TECNIMAP
- Sesión monográfica y cursos en el INAP
- Informes anuales al Consejo de Ministros

Existirá una versión en lengua inglesa para su más fácil difusión en foros e instancias internacionales.

