

# Proyecto de identificación e impulso de los Servicios de Respuesta Inmediata en la Administración de la Junta de Andalucía

Sevilla, 13 de junio de 2007

1. Marco político/estratégico
2. Descripción del proyecto
3. Metodología empleada
4. Premisas de partida
5. Cuestiones analizadas en cada servicio
  - 5.1 Consideraciones jurídicas
  - 5.2 Consideraciones procedimentales
  - 5.3 Flujograma actual
  - 5.4 Propuesta de medidas a adoptar
6. Resumen estadístico
7. Ejemplos significativos
8. Ventajas y beneficios esperados



# 1. Marco político/estratégico

## Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos 2006-2010

- Objetivo: Administración Autonómica:

Orientada a la ciudadanía, como eje central de todas sus actuaciones

Participativa y orientada a satisfacer las expectativas de la ciudadanía

Dirigida por valores, objetivos y resultados

- 5 Líneas estratégicas:

1. Administración próxima: una Administración más accesible y cercana a toda la ciudadanía con independencia de dónde se encuentre y de los medios de que disponga.
2. Orientación a resultados y Compromiso Público
3. Creación de valor a través de las personas profesionales
4. Gestión del conocimiento
5. Cooperación: Con otras organizaciones (principalmente otras administraciones) para responder a las necesidades de la ciudadanía (servicios integrados y accesibles) y desarrollar nuevos servicios.

## Debate sobre el Estado de la Comunidad del 28 de junio de 2006:

El 25% de los trámites administrativos se convertirán en Servicios de Respuesta Inmediata.

## 2. Descripción del proyecto

### Objeto (doble)

Identificación de los servicios prestados por las distintas Consejerías y Organismos Autónomos de la Junta de Andalucía que son susceptibles de tramitarse con respuesta inmediata para la ciudadanía y proposición de medidas a adoptar para conseguir dicho objetivo.

Identificación de los servicios prestados por las distintas Consejerías y Organismos Autónomos de la Junta de Andalucía que actualmente se tramitan con respuesta inmediata para la ciudadanía.

### Productos

Un conjunto de 14 documentos, uno por consejería, donde se contemplan los servicios que prestan con respuesta inmediata y, fundamentalmente, los servicios que, no siendo de respuesta inmediata, sí son susceptibles de serlo, jurídica y procedimentalmente hablando.

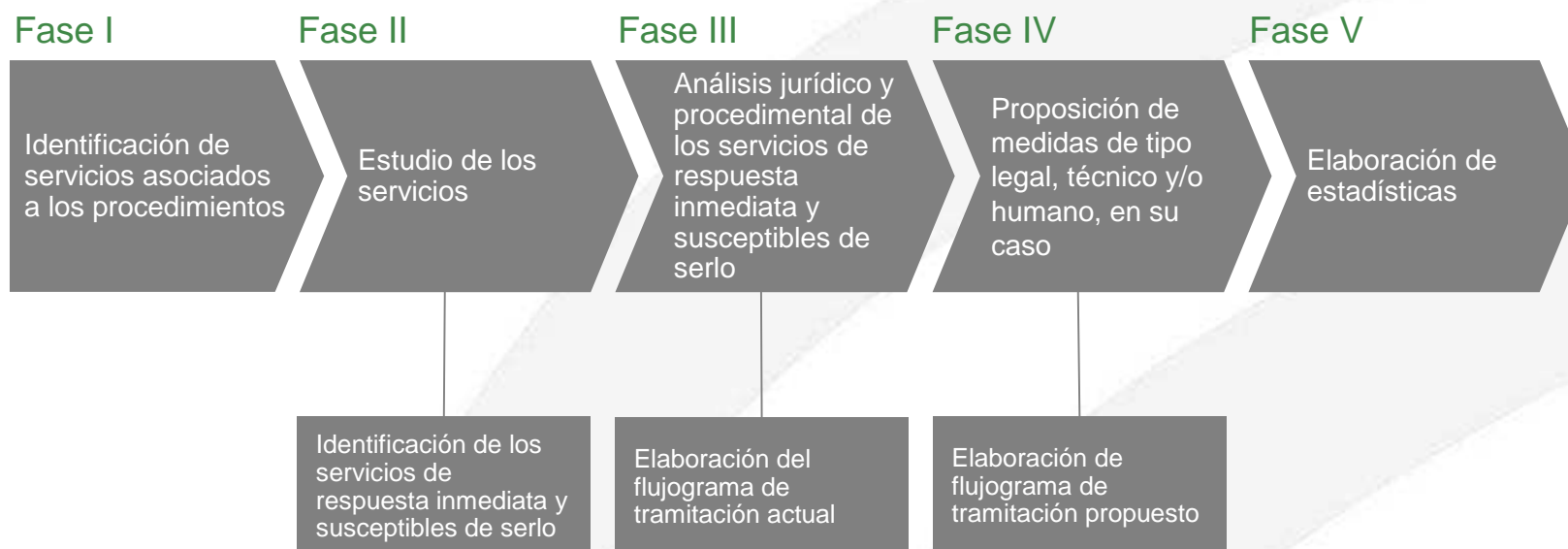
Para estos casos, se propone una serie de medidas de tipo legal, técnico y/o humano que reducirían el tiempo de respuesta de la Administración hasta poder considerar el servicio como de respuesta inmediata.



### 3. Metodología empleada

**Punto de partida:** inventario de procedimientos administrativos de la Junta de Andalucía

**Fuentes:** Normativa reguladora, webs de las Consejerías, Servicios de información



## 4. Premisas de partida

En el estudio que se realiza de cada uno de los servicios se parte de una serie de premisas que han de darse por entendidas para la valoración global del trabajo:

- ✓ Son **servicios** aquellos beneficios directos que obtienen los usuarios (ciudadanía y empresas, fundamentalmente) como resultado de la propia actividad que desempeña la Administración.
- ✓ Consideramos como de **respuesta inmediata** aquellos servicios que la Administración pone a disposición de la ciudadanía en el plazo de 24 horas desde que se presenta la correspondiente solicitud.
- ✓ En todos los casos, se presume la **idoneidad del solicitante** del servicio en particular, así como la **adecuación de la solicitud** aportada por éste a los requisitos legalmente establecidos. Esto implica, por tanto, que no se tendrá en cuenta el plazo de subsanación de la solicitud establecido por la LRJAP-PAC.
- ✓ El plazo de respuesta de la Administración se tiene en cuenta desde el momento de la recepción de la solicitud por el órgano competente para la tramitación. Así pues, se presume que es posible, humana y técnicamente, la **distribución automática** de los documentos de entrada por parte **de los registros**.



## 5. Cuestiones analizadas en cada servicio

El estudio particular de cada uno de los servicios de la Consejería en cuestión se ha dividido en los siguientes apartados, relacionados a continuación:

### ✓ *Consideraciones jurídicas*

Valoración de las posibilidades de incorporación del servicio en cuestión a los SERIs, con arreglo al procedimiento legalmente previsto.

### ✓ *Consideraciones procedimentales*

Valoración de las posibilidades de incorporación del servicio en cuestión a los SERIs, con arreglo al flujo de tramitación que éste conlleva, por parte de los órganos y unidades administrativas encargados.

### ✓ *Flujograma actual.*

Fases del procedimiento que se sigue para la consecución del servicio en cuestión que se presta a la ciudadanía. Presentado gráficamente, en forma de diagrama de flujo.

### ✓ *Propuesta de medidas a adoptar*

Identificación de actuaciones encaminadas a la implantación efectiva del servicio como de respuesta inmediata. Se trata de una serie de medidas, de distinta naturaleza, que podría adoptar la consejería para lograr el objetivo de dar respuesta a los ciudadanos y ciudadanas en el plazo máximo de 24 horas, desde que se presenta la correspondiente solicitud.

## 6. Resumen estadístico

Una vez analizados los procedimientos administrativos que son competencia de la Consejería en cuestión, con sus servicios asociados, se muestra un resumen general del estudio realizado donde se indican, numérica y porcentualmente, los procedimientos estudiados y, dentro de éstos, los que tienen servicios asociados de respuesta inmediata o susceptibles de serlo, y los que, por el contrario, no son susceptibles de tramitarse con la misma inmediatez.



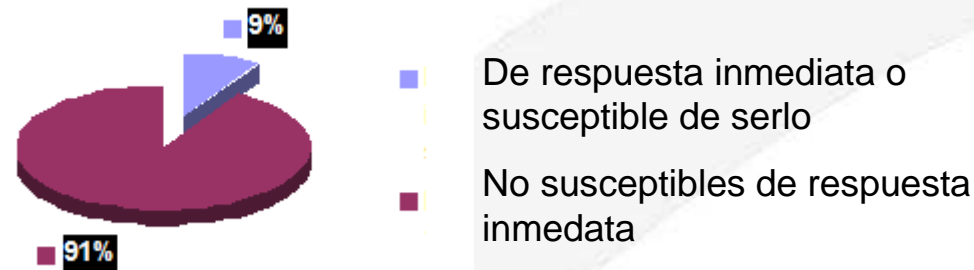
**JUNTA DE ANDALUCÍA**  
CONSEJERÍA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



## 7. Ejemplos significativos

➤ **Consejería para la Igualdad y Bienestar Social** (Instituto Andaluz de la Mujer, Instituto Andaluz de la Juventud).

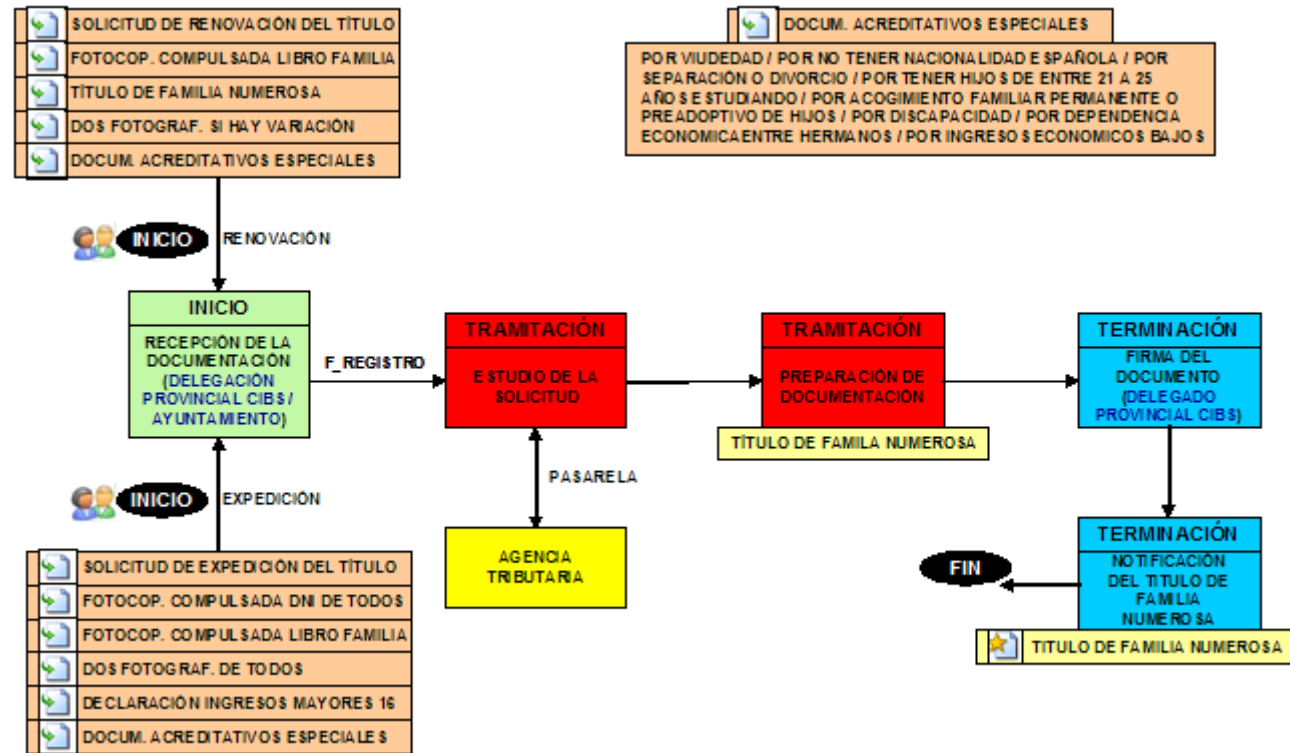
- Número total de procedimientos estudiados: 115
- Número total de procedimientos con servicios asociados de respuesta inmediata o susceptibles de serlo: 10



- Ejemplo de servicio analizado: **Expedición del título de familia numerosa.**
  - Consideraciones jurídicas: Con arreglo a la ley 40/2003, de 18 de noviembre, de protección a las familias numerosas, y su reglamento de desarrollo, aprobado por Real Decreto 1621/2005, de 30 de diciembre, no existe impedimento jurídico alguno para responder en el mismo día al interesado. No existe aún el desarrollo normativo autonómico al que hacen referencia los artículos 2.4 y 3.3 del Real Decreto 1621/2005, de 30 de diciembre, que desarrolla la Ley de protección de las familias numerosas.
  - Consideraciones procedimentales: El flujo de tramitación del procedimiento no impide, en principio, la respuesta por parte de la Administración al interesado en el mismo día.

## 7. Ejemplos significativos (cont.)

- Flujograma actual:



- Propuesta de medidas a adoptar:

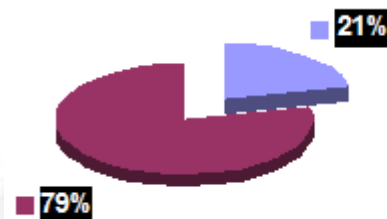
1. Desarrollo normativo bastante exigente en cuanto a plazos de respuesta de la Administración para este servicio.
2. Mayor automatización del proceso, mediante el establecimiento de las oportunas pasarelas de información con la AEAT y el INSS, fundamentalmente.
3. Sistema normalizado de solicitud que incluya la comprobación automática de los datos aportados.

## 7. Ejemplos significativos (cont.)

4. Presentación de la fotografía en formato electrónico, con indicación de los requisitos técnicos (tamaño y formato) en el formulario de la solicitud.
5. Plataforma de firma electrónica que agilice la resolución por parte del órgano competente, incluyendo la posibilidad de que la persona que encarne dicho órgano utilice su eDNI.
6. Notificación telemática. Posibilidad de que el ciudadano o ciudadana obtenga la respuesta de la Administración mediante notificación telemática, en una dirección electrónica segura, en el mismo día que presenta la solicitud. Para ello, el interesado ha de consentirlo expresamente en la solicitud. El formulario de la solicitud deberá incluir un apartado específico para ello. La opción del ciudadano o ciudadana por esta vía de notificación, implicará su alta en la aplicación Notifica, a fin de que dichas notificaciones se efectúen con las debidas garantías.
7. La norma reguladora del procedimiento deberá expresar específicamente la posibilidad de notificación telemática.

### ➤ **Consejería de Salud** (Servicio Andaluz de Salud).

- Número total de procedimientos estudiados: 84
- Número total de procedimientos con servicios asociados de respuesta inmediata o susceptibles de serlo: 18



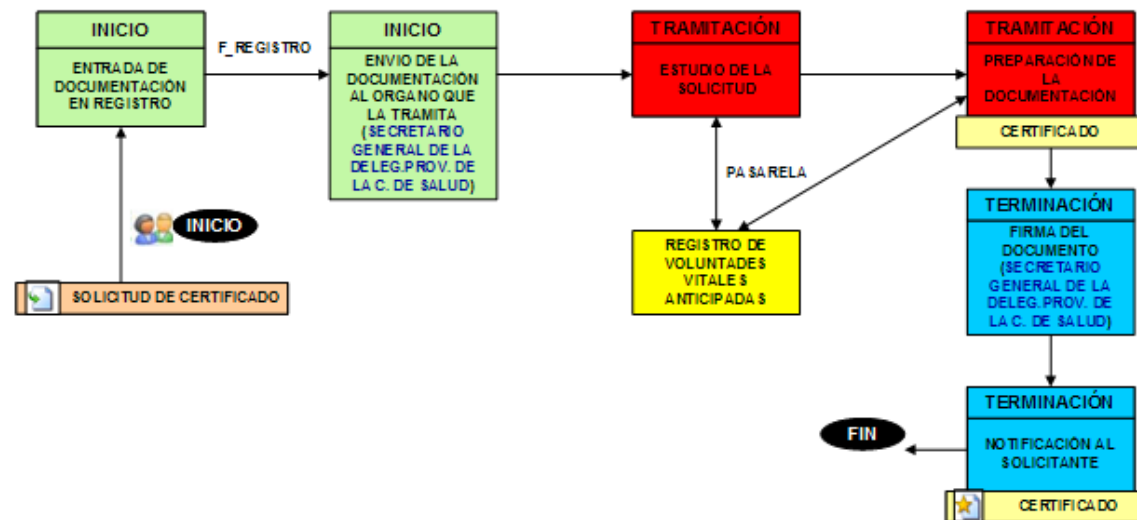
- De respuesta inmediata o susceptible de serlo
- No susceptibles de respuesta inmediata



## 7. Ejemplos significativos (cont.)

### ▪ Ejemplo de servicio analizado: **Obtención de certificados del registro de voluntades vitales anticipadas de Andalucía.**

- Consideraciones jurídicas: Conforme a lo dispuesto en el Decreto 238/2004, de 18 de mayo, regulador del Registro de Voluntades Vitales Anticipadas de Andalucía, no existe impedimento jurídico alguno para que el servicio se preste de manera inmediata para los interesados.
- Consideraciones procedimentales: El flujo de tramitación del procedimiento no impide, en principio, la respuesta por parte de la Administración al interesado en el mismo día.
- Flujograma actual:



### • Propuestas de medidas a adoptar:

1. Total automatización del procedimiento vía web, mediante el uso de certificado electrónico reconocido. Posibilidad del uso del eDNI.

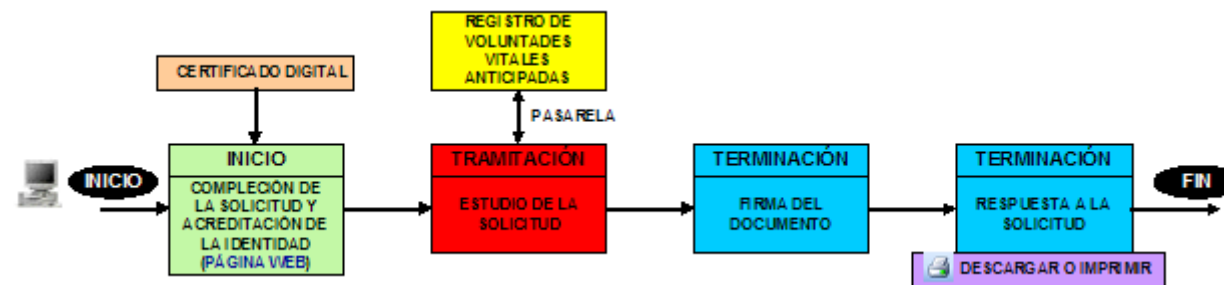


## 7. Ejemplos significativos (cont.)

2. Notificación telemática. Posibilidad de que el ciudadano o ciudadana obtenga la respuesta de la Administración mediante notificación telemática, en una dirección electrónica segura, en el mismo día que presenta la solicitud. Para ello, el interesado ha de consentirlo expresamente en la solicitud. El formulario de la solicitud deberá incluir un apartado específico para ello. La opción del ciudadano o ciudadana por esta vía de notificación, implicará su alta en la aplicación Notifica, a fin de que dichas notificaciones se efectúen con las debidas garantías.

3. La norma reguladora del procedimiento deberá expresar específicamente la posibilidad de notificación telemática.

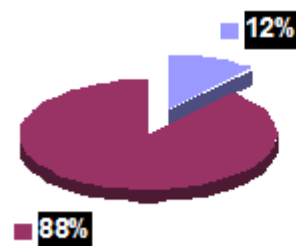
4. En la siguiente figura se muestra una propuesta de flujograma para el servicio mediante vía telemática.



### ➤ Consejería de Obras Públicas y Transportes

- Número total de procedimientos estudiados: 113
- Número total de procedimientos con servicios asociados de respuesta inmediata o susceptibles de serlo: 13

## 7. Ejemplos significativos (cont.)



- De respuesta inmediata o susceptible de serlo
- No susceptibles de respuesta inmediata

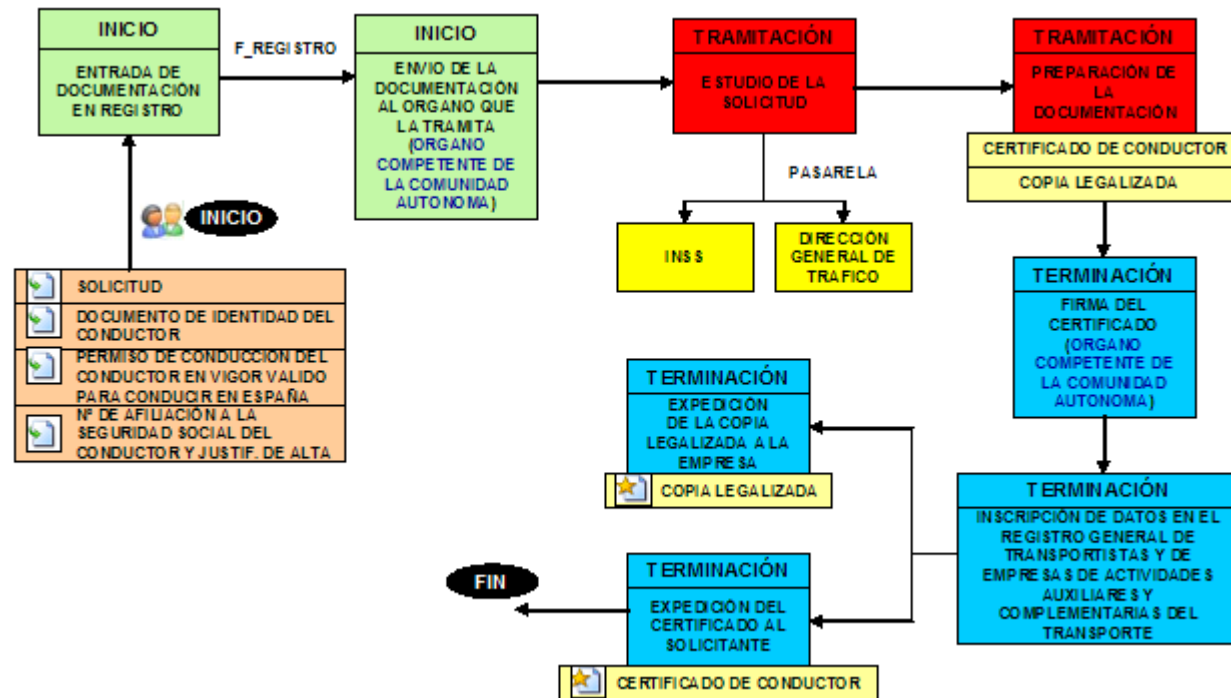
▪ Ejemplo de servicio analizado: **Otorgamiento de certificados de conductores de terceros países.**

- Consideraciones jurídicas: La Orden FOM 3399/2002, de 20 de diciembre, no establece el plazo en que la Comunidad Autónoma donde la empresa titular de autorizaciones de transporte tenga residenciada alguna autorización de transporte, expedirá el certificado a petición del titular de la misma.
- Consideraciones procedimentales: Conforme al flujo procedimental establecido en la norma, entendemos que puede ser inmediata la expedición de estos certificados a los interesados, debido a que la única exigencia para dicha expedición es la comprobación de la documentación que se aporta anexa a la solicitud (se trata de documentación básica) y la inscripción de los datos en el Registro General de Transportistas y de Empresas de Actividades Auxiliares y Complementarias del Transporte.



## 7. Ejemplos significativos (cont.)

- Flujograma actual:



- Propuestas de medidas a adoptar:

1. Total automatización del procedimiento vía web, mediante el uso de certificado electrónico reconocido. Posibilidad del uso del eDNI.
2. Habilitación del sello electrónico administrativo, para la respuesta de la Administración.
3. Notificación telemática. Posibilidad de que el ciudadano o ciudadana obtenga la respuesta de la Administración mediante email, en una dirección electrónica única, en el mismo día que presenta la solicitud. Para ello, el interesado ha de consentirlo expresamente en la solicitud. El formulario de la solicitud



## 7. Ejemplos significativos (cont.)

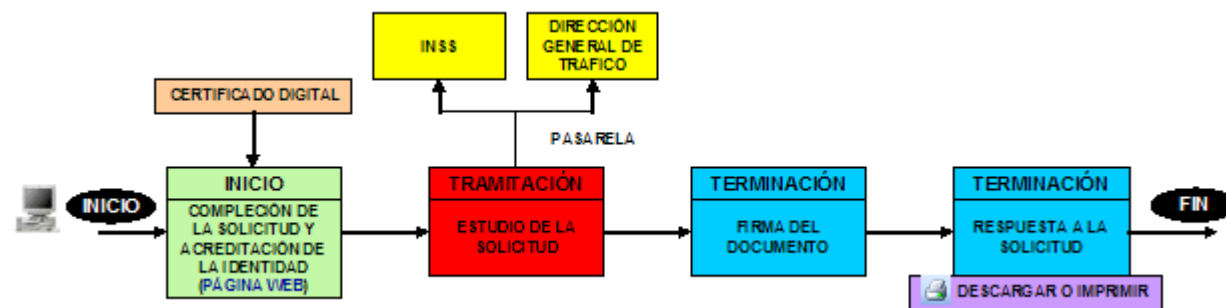
deberá incluir un apartado específico para ello. La opción del interesado por esta vía de notificación implicará su alta en la aplicación Notifica, a fin de que dichas notificaciones se efectúen con las debidas garantías.

4. Mayor automatización del proceso, mediante el establecimiento de las oportunas pasarelas de información, con el INSS, a fin de comprobar la justificación de alta y el número de afiliación del conductor, y con la Dirección General de Tráfico o, en su caso, Jefatura Provincial de Tráfico correspondiente (cuando permiso de conducción expedido por autoridad distinta a la española), para comprobar la validez y vigencia del permiso de conducción.

5. Desarrollo normativo en orden a regular específicamente la posibilidad de solicitud y tramitación telemática.

6. Introducir la maquinaria necesaria para posibilitar la expedición del certificado en la misma oficina donde se presente la solicitud.

7. En la siguiente figura se muestra una propuesta de flujograma para el servicio mediante vía telemática.





## 8. Ventajas y beneficios esperados

### ❖ Para la ciudadanía

- ✓ Satisfacción de sus expectativas de manera inmediata o bien en un plazo máximo de 24 horas.
- ✓ Ahorro de desplazamientos innecesarios.

### ❖ Para la Administración

- ✓ Simplificación y agilización en la tramitación – reducción del colapso administrativo.
- ✓ Visión homogénea de los procedimientos, que permita emprender acciones mejor enfocadas y más eficaces.
- ✓ Diagnóstico de la situación actual.
- ✓ Impulso a la Administración electrónica.

