



IV ACUERDO MARCO PARA LA COMPETITIVIDAD Y LA INNOVACIÓN EMPRESARIAL DE CASTILLA Y LEÓN

3.5. Eje 5. Gestión pública eficiente

La administración electrónica simplifica los procesos administrativos, mejora la calidad de los servicios y aumenta la eficiencia interna del sector público. Los servicios públicos digitales reducen la carga administrativa de las empresas y de los ciudadanos haciendo que las interacciones con las administraciones públicas resulten más rápidas y eficientes, más cómodas y transparentes, y menos costosas. Por otra parte, integrar las tecnologías digitales en las estrategias de modernización de las administraciones puede reportar más beneficios económicos y sociales para la sociedad en su conjunto.

La **Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común** y la **Ley 40/2015, del Régimen Jurídico del Sector Público** han supuesto un cambio disruptivo en los procedimientos de la Administración Pública. Ambas leyes han supuesto una reforma integral y estructural que va a permitir ordenar y clarificar cómo se organizan y relacionan las Administraciones Públicas tanto externamente, con los ciudadanos y empresas, como internamente con el resto de Administraciones e instituciones del Estado.

Desde ese momento, se han ido poniendo en marcha un conjunto de **soluciones, infraestructuras y servicios comunes** que facilitan la implantación de la Administración electrónica en las diferentes Administraciones Públicas como la Red SARA para la interconexión de todas las Administraciones Públicas, Cl@ve y Suite@firma para la identidad y firma electrónica, la plataforma @firma para la validación y firma electrónica, la plataforma de intermediación para la sustitución de los certificados en soporte papel, la Suite de Productos relacionados con los registros electrónicos y la interconexión e intercambio de registros entre Administraciones Públicas, las notificaciones electrónicas o el archivo electrónico.

La apuesta futura para la propia Administración es la de resolver desde la innovación las necesidades de la sociedad. Una sociedad plenamente digital debe disponer de una Administración Pública que sea motor para la Transformación Digital de todo el territorio, las empresas y la ciudadanía. La Administración debe ir al ritmo de la sociedad, asumir su necesario compromiso de liderazgo, promover la innovación y experimentar para encontrar soluciones propias o privadas.

A nivel nacional, la **Secretaría General de Administración Digital** impulsa y coordina el proceso de racionalización y transformación digital de la Administración General del Estado y trabaja con el resto de Administraciones Públicas para garantizar la interoperabilidad y la eficacia y la eficiencia en la prestación de los servicios a los ciudadanos y empresas.

En Castilla y León, a partir de abril de 2020 se han ido aprobando normas para ir abordando la

pandemia y sus consecuencias económico-financieras. Uno de los pasos desde el punto de vista de la simplificación de los procedimientos administrativos y del sector público es la aprobación del Decreto-ley 4/2020, de 18 de junio, de **impulso y simplificación de la actividad administrativa para el fomento de la reactivación productiva en Castilla y León** (BOCYL, 19/06/2020) que tiene como objeto establecer una serie de medidas encaminadas a la reducción de trámites administrativos, la proporcionalidad del régimen de intervención y la reducción de plazos, especialmente en aquellas normas que pueden dificultar el acceso o ejercicio de una actividad económica.

Esta norma va encaminada a **agilizar los procedimientos y simplificarlos** para reactivar la actividad productiva en Castilla y León, crear empleo, contribuir a la reconstrucción del tejido económico y productivo y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos de Castilla y León tras la desaceleración económica producida por la crisis sanitaria de la COVID-19.

En este sentido, Castilla y León está poniendo los mimbres para mejorar la gestión pública adaptándose al nuevo entorno y, por tanto, conseguir que el **ecosistema empresarial** pueda dar pasos hacia un funcionamiento más efectivo y nuestras empresas puedan mejorar su competitividad de forma sostenible.

Por tanto, se pone de manifiesto la voluntad de reconocer el papel que tiene la **creación de capacidades gubernamentales dinámicas y sostenibles** -de forma proactiva- en la mejora de los resultados de las empresas y, al tiempo, en la garantía de cumplimiento de los objetivos de las políticas públicas. Estas capacidades deben ser tendentes a incrementar la transparencia, la simplificación, homogeneización y automatización de procedimientos, la coordinación entre los actores públicos y la colaboración efectiva con las empresas.

3.5.1. Administración digital

En Castilla y León, la transición hacia la **Administración digital** ha sido progresiva y gradual, para adaptar los procedimientos a la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común y a la Ley 40/2015, del Régimen Jurídico del Sector Público.

La **Sede Electrónica de Castilla y León** permite realizar numerosos trámites a las empresas, sin necesidad de desplazamientos a las oficinas tradicionales, sin emplear papeles, posibilitando realizar cualquier trámite a cualquier hora, de cualquier día del año, con el fin de mejorar los servicios públicos.

Paralelamente se ha iniciado la transformación digital de las **oficinas de asistencia en materia de registros** de la Administración de la Comunidad de Castilla y León. Asimismo, se ha complementado con la puesta en marcha un **servicio de apoyo y asesoramiento a empresas y emprendedores** (012).

3.5.1.1. Objetivos de la administración digital

A partir de estas premisas, para vertebrar la digitalización de la Administración Pública se plantea el siguiente **objetivo general**:

Avanzar de manera efectiva en la transformación digital de la Administración Pública.

Este objetivo general se desagrega en los siguientes **objetivos específicos**, en función de las actuaciones previas llevadas a cabo por la Administración Pública en relación a la digitalización:

- Consolidar el nuevo modelo de relación digital de la Administración Pública con las empresas.
- Versión digital por defecto: las administraciones públicas de Castilla y León deberán prestar sus servicios en forma digital (incluida la información legible por máquina) como opción preferida (dejando otros canales abiertos para quienes estén desconectados por elección o necesidad). Además, los servicios públicos deberían prestarse a través de un único punto de contacto o ventanilla única y a través de diferentes canales.
- Transformar digitalmente las oficinas de asistencia en materia de registros con la incorporación de nuevos servicios para los autónomos y emprendedores como persona física.
- Mejorar el apoyo y asesoramiento a empresas con el Servicio 012.
- Generalizar las capacidades digitales de los empleados públicos.
- Convertir la Administración Pública en una organización "cero papeles".
- Emplear la información, a través del uso de medios electrónicos, en el proceso de toma de decisiones públicas.
- Transformar a la Administración pública regional en una Administración más moderna y "guiada por datos", donde la información tanto de los ciudadanos como de las Administraciones Públicas sea utilizada eficientemente para diseñar políticas públicas alineadas con la realidad social, económica y territorial de Castilla y León, así como para la construcción de una experiencia a los usuarios de los servicios públicos verdaderamente innovadora.
- Valorar el nivel de satisfacción de empresas y emprendedores en relación a los servicios ofrecidos desde la Administración Autonómica Digital.

- Fortalecer la inversión en sistemas de ciberseguridad de la Administración Autonómica Digital.
- Desarrollar servicios públicos digitales más inclusivos, eficientes, personalizados, proactivos y de calidad para para la ciudadanía.
- Permitir desarrollar servicios, activos e infraestructuras comunes que permitan a todas las Administraciones sumarse a la revolución tecnológica que está suponiendo la irrupción de nuevos habilitadores tecnológicos, como pueden ser la Inteligencia Artificial o la tecnología de analítica de datos.

3.5.1.2. Actuaciones para la digitalización empresarial

Las **actuaciones requeridas** para alcanzar el objetivo general y cada uno de los objetivos específicos se presentan a continuación.

-
- Generalización y extensión del uso de módulos electrónicos en toda la Administración Pública autonómica manteniendo algún espacio físico (de forma temporal) para aquellas entidades con escasa o nula cobertura digital.
 - Potenciar una Administración digital con portales renovados basados en la neutralidad tecnológica y una estrategia “click-less” que facilite el uso por parte de ciudadanía y empresas de los servicios digitales de las Administraciones, garantizando la accesibilidad para todos y permitiendo que los servicios más demandados tengan una orientación “omnicanal”.
 - Flexibilización, homogeneización y estandarización de los requisitos electrónicos para relacionarse con la Administración Pública autonómica.
 - Implantación progresiva, en las oficinas de asistencia en materia de registros, de los servicios necesarios para realización de los apoderamientos *Apud Acta*.
 - Implantación progresiva, en las oficinas de asistencia en materia de registros y notificaciones electrónicas, de los servicios necesarios para la asistencia en la realización electrónica de los trámites administrativos y demás servicios que, en cumplimiento de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, se vayan determinando.
 - Facilitar, a través de la Sede Electrónica de Castilla y León y del servicio 012, información administrativa, así como asistencia técnica, a los usuarios ayudando a resolver los problemas que se les puedan plantear en el momento de relacionarse electrónicamente con la Administración Pública autonómica.

- Establecimiento de una “ventanilla única digital empresarial” con el fin de reducir los trámites administrativos, centralizar la gestión de trámites administrativos en un punto único para el empresario, sistematizar la información de apoyo a la iniciativa empresarial.
- Mejora continua del aplicativo que da soporte al sistema de registro único de la Administración Pública autonómica.
- Análisis de los datos mediante el empleo de herramientas basadas en *Big Data* para ayudar en el proceso de toma de decisiones.
- Diseño y aplicación de un cuestionario dirigido a empresas y emprendedores para valorar su nivel de satisfacción en relación a la Administración Pública autonómica digital.
- Fortalecimiento de los sistemas de ciberseguridad en los procedimientos de la Administración autonómica digital.
- Desarrollo de soluciones que permitan digitalizar la tramitación de los expedientes de contratación pública de forma más ágil, eficiente y transparente.

3.5.2. Simplificación administrativa

La **Oficina Técnica de Calidad Normativa y Simplificación de Castilla y León** dentro de la Dirección General de Transparencia y Buen Gobierno tiene entre sus funciones la elaboración de directrices de calidad normativa, de informes sobre evaluaciones de impacto normativo cuando estas sean preceptivas y el desarrollo de actuaciones necesarias para la racionalización y mejora del ordenamiento jurídico autonómico.

Desde un punto de vista normativo, se ha avanzado en números aspectos. Se ha evolucionado en el **impulso y simplificación de la actividad administrativa** para el fomento de la reactivación productiva en Castilla y León que afecta especialmente a las pymes y al mundo rural (Decreto Ley 4/2020, de 18 de junio). Igualmente, se ha aprobado un acuerdo que establece medidas de **mejora de la calidad del ordenamiento jurídico** para el periodo 2019/2023 con el fin de racionalizar el ordenamiento jurídico y derogar las normas obsoletas e inaplicadas (Acuerdo 190/2019 de la Junta de Castilla y León). Se ha trabajado en que reglamentariamente se establezca una **tramitación ordenada y pautada del proceso normativo** (modificación de los artículos 75, 76 y 76 bis de la Ley 3/2001, de 3 de julio).

Finalmente, se ha aprobado la **Regla “one in one out”** en relación a la obligación de eliminar una carga si se impone una nueva para reducir burocracia (Acuerdo 190/2019 de la Junta de Castilla y León).

3.5.2.1. Objetivos para la simplificación administrativa

Estos antecedentes permiten definir el siguiente **objetivo general** en materia de simplificación administrativa:

Impulsar la simplificación procedimental y normativa de la Junta de Castilla y León.
--

A partir de este objetivo general, serán **objetivos específicos**, los siguientes:

- Avanzar en la armonización normativa para la unidad de mercado. Desarrollar unas normas con triple A: Aceptadas por la sociedad, Adaptadas a la realidad, Accesibles para el ciudadano y las empresas.
- Reducir los trámites a las empresas. Acortar el tiempo, el coste y los desplazamientos de los empresarios en la tramitación de procedimientos administrativos.
- Simplificación y automatización de los servicios prestados a empresas y ciudadanos, tanto por parte de las empresas privadas como de las Administraciones que requieran de la interacción de datos públicos y/o privados.
- Agilidad y calidad de los servicios públicos, actuando de forma “unificada” y haciendo transparente al usuario final cualquier comunicación que sea necesaria entre las Administraciones competentes en cada trámite.
- Simplificación de los procedimientos administrativos, y coordinación interadministrativa, avanzando en la eliminación de cualquier requerimiento de información que obre en poder de cualquiera de las administraciones involucradas.
- Reducción de costes para los organismos y la ciudadanía, optimizando recursos de personas, tecnológicos y logísticos, ya que cada organismo gestiona y avala la calidad de los datos e información de los que es responsable, evitando procesos redundantes.
- Visión integral de los servicios públicos y privados y, con ello, prestación de unos servicios mucho más completos e integrales.

- Escalabilidad de los servicios, puesto que la utilización de estándares facilita el mantenimiento de las aplicaciones y permite incorporar nuevas fuentes de datos o información de forma modular.
- Las administraciones públicas de Castilla y León deberán compartir información y datos entre sí y permitir que los ciudadanos y las empresas puedan tener acceso a sus propios datos, controlarlos y rectificarlos. Asimismo deben permitir que los usuarios puedan realizar un seguimiento de los procesos administrativos que les afecten.

3.5.2.2. Actuaciones para la simplificación administrativa

Las **actuaciones requeridas** para alcanzar el objetivo general y cada uno de los objetivos específicos se presentan a continuación.

- Aprobación de una guía metodológica de calidad normativa que sirva de guía para elaborar la propia y correspondiente normativa, así como las memorias de impacto que acompañan a las normas.
- Puesta en marcha de “solicitudes masivas” que tramiten simultáneamente varios procedimientos mediante un solo acto del interesado.
- Reducción de los plazos de resolución de procedimientos.
- Inclusión, en las memorias de impacto normativo del estudio específico de los efectos que pueda ocasionar la futura norma sobre las pymes y establecer medidas mitigadoras.
- Puesta en marcha de la Regla "one in one out" de tal forma que solo se puede aprobar una norma si se deroga otra anterior con el fin de no hacer más complejo el ordenamiento jurídico.
- Inicio de un proceso masivo de derogación de normas con el fin de eliminar el llamado poso normativo y elaboración de textos legislativos refundidos.
- Simplificar la relación de la ciudadanía con las Administraciones Públicas, pues es fundamental el desarrollo de un modelo de Administración centrada en el ciudadano. A tal efecto, deberán consolidarse progresivamente todas las relaciones de ciudadanía y empresas en un único punto: la carpeta ciudadana; ampliando la proactividad de las Administraciones Públicas mediante sistemas de notificaciones más adaptados a las necesidades ciudadanas y de empresas.

- Desarrollar una solución específica, acorde con la sistemática de la UE, para la gestión de ayudas y subvenciones que, entre otras funcionalidades, permita configurar de forma sencilla los procesos de baremo y concesión, así como la prevención del fraude.

3.5.3. Fomento del ecosistema empresarial a partir de una relación digital activa empresa-administración pública

El acercamiento de las empresas al ámbito público ha empezado a ser una realidad. Para ello, se han intensificado los mecanismos de participación de las empresas mediante los trámites de consulta pública y participación ciudadana. En concreto, el espacio de participación del **Portal de Gobierno Abierto** de la Junta de Castilla y León dispone de un foro específico en el que se pueden aportar ideas y sugerencias como parte inicial del procedimiento de elaboración de una ley de participación ciudadana de carácter autonómico.

Con este mismo propósito, se ha creado el **Programa Castilla y León Digital** con el objetivo de promover sinergias con entidades, tanto públicas como privadas, cuyo ámbito de actuación sea la Comunidad de Castilla y León, que desarrollen iniciativas y programas relacionados con las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), dirigidos a ciudadanos, autónomos y pequeñas empresas, para conseguir que las TIC se conviertan en herramientas facilitadoras de la innovación y la competitividad y de una mayor cohesión social y territorial.

Otra iniciativa que acerca a las empresas a la Administración Pública, es la puesta en marcha de la **“huella normativa” del portal de transparencia** tiene como finalidad dar la máxima divulgación a los documentos y contenidos que se generan en el proceso de tramitación de las normas. Una mayor transparencia de estos procesos trata de fomentar la participación de las empresas en la conformación del contenido final de las normas, garantizar que las decisiones sean más motivadas y razonables y sobre todo conocer qué y quienes influyen directa o indirectamente en el proceso de elaboración de las reglas que todos deberemos observar. En este sentido, también se han dado pasos en el incremento de la transparencia mediante la aprobación y publicación de los **Calendarios Anuales Normativos**.

3.5.3.1. Objetivos para el fomento del ecosistema empresarial a partir de una relación digital activa empresa-Administración Pública

A la luz de la evidencia de nuestra Comunidad, se propone el siguiente **objetivo general**:

Favorecer una relación digital empresa – Administración Pública activa y proactiva
--

Este objetivo general se desagrega en los siguientes **objetivos específicos**:

- Hacia un ecosistema digital empresa – administración pública que facilite la proactividad en la generación de escenarios favorables a la actividad empresarial.
- Alcanzar un ecosistema donde se prime la neutralidad tecnológica.
- Facilitar en este ecosistema un marco normativo estable generador de confianza, seguridad jurídica y una visión a largo plazo para los distintos agentes.
- Conseguir un ecosistema que vele por la unidad de mercado.

3.5.3.2. Actuaciones para el fomento del ecosistema empresarial a partir de una relación digital activa empresa-Administración Pública

Las **actuaciones requeridas** para alcanzar el objetivo general y cada uno de los objetivos específicos se presentan a continuación.

Actuaciones a reforzar:

- Portal de Gobierno Abierto de la Junta de Castilla y León.
- Programa Castilla y León Digital.
- Huella Normativa del Portal de Transparencia.
- Calendarios Anuales normativos.

Actuaciones nuevas:

- Vigilancia de nuevas tendencias y buenas prácticas en las Administraciones Públicas que redunden en una mayor eficiencia y reducción de cargas normativa y administrativa.
- Encuesta de calidad de medidas y ayudas.

- Generación de herramientas digitales en las que se avance en la comprensión y la gestión de aspectos relacionados con la actividad empresarial.
- Estudio de la implantación de técnicas como el “*sand box*” (entorno de pruebas aislado diseñado para desarrollar proyectos de *software*) con el fin de valorar los cambios normativos necesarios para la implantación de nuevos proyectos empresariales.

3.5.4. Coordinación entre Administraciones Públicas

La **plataforma de Interoperabilidad de la Junta de Castilla y León, SUFO** (supresión de fotocopias), permite la **transmisión de datos entre organismos y a las diferentes administraciones públicas** sin que las empresas tengan que fotocopiar los documentos para aportarlos cuando realicen sus trámites, en definitiva, el proceso resulta tan automático que los ciudadanos lo único que tienen que hacer es dar su consentimiento en la solicitud, para que el órgano que tramita dicha solicitud acceda a sus datos personales, olvidándose por completo de tener que acudir de ventanilla en ventanilla para recopilar documentos. Esta plataforma ha ido evolucionando en los últimos años, potenciando los mecanismos de interoperabilidad electrónica entre las diferentes Administraciones Públicas, especialmente en el campo de intercambio de información con el fin de reducir la documentación a aportar por el interesado y en materia de representación de empresas.

3.5.4.1. Objetivos para la coordinación entre Administraciones Públicas

A partir de estas bases de un marco de gobernanza en digitalización, se plantea el siguiente **objetivo general**:

Evolucionar la interoperabilidad de la Junta de Castilla y León y con las Corporaciones Locales.

Este objetivo general se desagrega en los siguientes **objetivos específicos**:

- Evitar retrasos en la tramitación de los procedimientos.
- Facilitar las actuaciones de los emprendedores y empresas.

3.5.4.2. Actuaciones para la coordinación entre Administraciones Públicas

Las **actuaciones requeridas** para alcanzar el objetivo general y cada uno de los objetivos específicos se presentan a continuación.

- Impulso del servicio unificado de apoyo empresarial, con el objetivo de seguir promoviendo la tramitación unificada de los procesos de creación o ampliación de empresas y servir de enlace entre los empresarios y las Entidades Locales de la Comunidad en la tramitación de dichos procesos.
- Introducción de más servicios de interoperabilidad con el fin de que las empresas no deban aportar más documentación de la debida.
- Avanzar en el intercambio de información con otros Organismos de la AGE.

En el desarrollo de las políticas de digitalización que se aborden por la Administración de Castilla y León deberá tenerse como referente el Plan Estatal de Digitalización de la Administración Pública, en el marco de la Estrategia España Digital 2025, -integrado dentro del componente 11 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de la economía española-, tanto porque los objetivos de ese Plan para la Administración del Estado pueden servir de referente a los del resto de administraciones, como también porque uno de sus ejes aborda la transformación digital y la modernización de comunidades autónomas y entidades locales.

Al respecto algunos de los objetivos del Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas son: (i) Desarrollar servicios públicos digitales más inclusivos, eficientes, personalizados, proactivos y de calidad para para la ciudadanía. (ii) Transformar a la Administración pública española en una Administración más moderna y “guiada por datos”, donde la información de los de los ciudadanos, de las ciudadanas y de las Administraciones Públicas se utiliza eficientemente para diseñar políticas públicas alineadas con la realidad social, económica y territorial de España, así como para la construcción de una experiencia ciudadana de los servicios públicos verdaderamente innovadora. (iii) Permitir desarrollar servicios, activos e infraestructuras comunes que permitan a todas las Administraciones sumarse a la revolución tecnológica que está suponiendo la irrupción de nuevos habilitadores tecnológicos como pueden ser la Inteligencia Artificial o la tecnología de analítica de datos.