

103 - CAP 4 Acuerdo de 30 de marzo de 1993, por el que se aprueba el Plan de Modernización de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (*)
(DOCM 24 de 02-04-1993)

(*) Incluye corrección de errores publicada en DOCM 26 de 14-04-1993.

I. OBJETIVO Y OPORTUNIDAD DEL PLAN DE MODERNIZACIÓN (*)

La Administración Pública Regional es el instrumento fundamental para la realización de la acción de gobierno y, por tanto, el elemento principal para el cumplimiento del compromiso contraído con los ciudadanos al obtener, por voluntad del electorado, la legitimación democrática y asumir la responsabilidad de gobernar. Esta legitimación debe ser revalidada día a día mediante el mejor servicio al ciudadano y mediante la utilización rigurosa y eficiente de los recursos públicos que la sociedad confía a los gobernantes que elige.

El Presidente de la Junta, en su discurso de investidura, pronunciado ante las Cortes Regionales el 2 de julio de 1991, ya señalaba como uno de los objetivos prioritarios de su programa de gobierno el impulsar la modernización y reforma de la Administración Regional.

Si bien el objetivo de una Administración al servicio de los hombres y mujeres de esta Región ha sido una preocupación constante del Gobierno de Castilla-La Mancha desde 1983, actualmente concurren una serie de circunstancias que obligan a intensificar los esfuerzos para la consecución de aquel objetivo.

Dichas circunstancias son:

- La sociedad española en su conjunto y, como parte de ella, la sociedad castellano-manchega, se enfrenta al reto de la unión europea.

- Como consecuencia de la Ley Orgánica 9/1992, de 23 de diciembre, de transferencia de competencias a Comunidades Autónomas que accedieron a la autonomía por la vía del artículo 143 de la Constitución, debemos prepararnos para asumir nuevas competencias.

Esta mejora que nos proponemos como objetivo persigue conseguir una Administración regional al servicio de los castellano-manchegos que responda a las siguientes características:

- Cercana a los ciudadanos.

- Fácilmente accesible al ciudadano, tanto por la proximidad a su domicilio de las oficinas públicas como por la sencillez y divulgación de los pasos que se deben seguir para resolver sus asuntos ante ella.

- Que garantice una comunicación fluida entre los ciudadanos y los órganos de la Administración, en términos claros, sencillos, que todos puedan entender.

- Capaz de prestar los servicios públicos de su competencia con la calidad y eficacia que los ciudadanos exigen y a la que tienen derecho.

- Rápida en su respuesta a las demandas ciudadanas.

- Rigurosa en la administración de los recursos públicos que debe gestionar con eficiencia.

(*) Incluye corrección de errores publicada en DOCM 26 de 14-04-1993.

II. CARACTERÍSTICAS DEL PLAN DE MODERNIZACIÓN

El presente Plan de Modernización contiene un primer conjunto de proyectos y medidas concretas elaborados con criterios de modernización y mejora de la gestión pública que deberán hacer posible la consecución de los objetivos perseguidos.

Para cada uno de los proyectos o medidas que se incorporan al Plan se definen las actividades que se requieren para su implantación, los órganos responsables de cada una de ellas y sus plazos de ejecución.

Su elaboración y propuesta al Consejo de Gobierno ha correspondido a la Comisión de Impulso y Coordinación de la Modernización Administrativa, presidida por el Consejero de Administraciones Públicas e integrada por los Secretarios Generales Técnicos de todas las Consejerías, y los Directores Generales de Función Pública, de Informática y de Hacienda.

La composición de esta Comisión ya revela que la responsabilidad del impulso y proyección del Plan incumbe a todas y cada una de las Consejerías: los proyectos que lo integran han sido presentados a su iniciativa, y su propuesta al Consejo de Gobierno y posterior implantación se asumen solidaria y conjuntamente por todas ellas.

III. MEDIDAS O PROYECTOS DEL PLAN DE MODERNIZACIÓN (*)

Los 16 proyectos o medidas que se incorporan al Plan y se aprueban por este Acuerdo son los siguientes:

1) A los ciudadanos se les prestará en las oficinas públicas todo tipo de ayuda para rellenar las instancias o formularios que deban presentar ante la Administración Regional. Si por cualquier causa el ciudadano no puede o no sabe rellenar una instancia, ésta será cumplimentada por el funcionario que le atiende.

2) Los funcionarios o trabajadores de la Administración de la Junta facilitarán al interesado de un procedimiento fotocopias gratuitas de los documentos que deba aportar en el mismo. Igualmente, pondrán a su disposición el uso gratuito de un teléfono para que, en su presencia, realice las llamadas necesarias para recabar o rellenar documentos que deba presentar ante la Administración Regional. Con el mismo propósito de facilitar sus gestiones, podrán hacer uso de la telecopiadora o fax para solicitar o recibir documentos que el interesado haya de presentar ante la misma.

3) Se admitirán los documentos que los ciudadanos presenten mediante telecopiadora o fax. En los casos en que deban presentarse documentos originales o auténticos, porque así lo requiera la legislación vigente, la copia enviada mediante fax servirá tan sólo para fechar su entrada y no eximirá al interesado de la obligación de presentar el original en el plazo ordinario de 10 días previsto en el artículo 71 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, o en el que, en su caso, señale la legislación específica.

4) Se suprime la obligación de que los interesados en un procedimiento tengan que aportar documentos que deba expedir una oficina de la Administración Regional. Para ello, los distintos órganos de la Administración de la Junta

de Comunidades adaptarán, cuando sea necesario, sus modelos normalizados de instancia o sus procesos de trabajo para que los funcionarios que instruyen cada procedimiento soliciten de las oficinas correspondientes los documentos que hasta ahora venían aportando los interesados.

5) A la entrada de todos los centros y en lugar visible, se expondrá un panel informativo sobre los derechos que se reconocen al ciudadano de acuerdo con las medidas anteriores así como sobre la disponibilidad de las hojas normalizadas de reclamación o sugerencia a que se refiere el proyecto 8. El mencionado panel será igual en todos los centros y su diseño y distribución corresponderá a la Consejería de Administraciones Públicas.

Todas las medidas anteriores (de la 1ª a la 5ª) serán efectivas en el plazo de dos meses desde que se apruebe este Acuerdo, sin necesidad de que se apruebe ninguna norma o disposición posterior. Sin perjuicio de ello, se modificarán por el órgano que corresponda los reglamentos que no se ajusten plenamente a lo dispuesto en la medida 4ª de este Acuerdo.

En cada Consejería serán responsables de la adopción de estas medidas los Secretarios Generales Técnicos y, bajo su superior coordinación, los respectivos Delegados Provinciales. Estas medidas serán debidamente explicadas y discutidas en todos los niveles de la Administración, de manera que las sugerencias e iniciativas de su personal permitan su más adecuada y eficaz implantación.

6) Como soporte para la prestación de estos servicios, facilitar a los ciudadanos el acceso a la información administrativa y, en general, mejorar su recepción en las Delegaciones o Consejerías, cada una de ellas dispondrá de un espacio o dependencia de atención que se ubicará en el lugar más próximo posible a la entrada del edificio y estará señalizado de tal manera que cualquier persona pueda acceder a ella sin necesidad de pedir ayuda o hacer indagaciones. En estas dependencias se prestarán los siguientes servicios:

- 1.- Facilitar fotocopias de los documentos que deban presentar los ciudadanos ante la Administración Regional.
- 2.- Facilitar al ciudadano el uso del teléfono o fax para la presentación de documentos o cumplimentación de instancias.
- 3.- Informar al ciudadano sobre los servicios públicos y la tramitación de procedimientos.
- 4.- Distribuir folletos, publicaciones, guías o cualquier otro material impreso de información administrativa.
- 5.- Facilitar la consulta de disposiciones oficiales y la suscripción al Diario Oficial de Castilla-La Mancha.
- 6.- Proporcionar al interesado los modelos normalizados de instancias.
- 7.- Ayudar al ciudadano a cumplimentar los formularios e instancias.
- 8.- Registrar la entrada y salida de documentos.
- 9.- Tramitar las reclamaciones y sugerencias que formulen los ciudadanos.

La organización y el funcionamiento de estos servicios será responsabilidad exclusiva de los Secretarios Generales Técnicos de cada Consejería. No obstante, la Consejería de Administraciones Públicas adoptará unas instrucciones que permitan la coordinación y la colaboración recíproca de todas ellas, el mantenimiento conjunto de sus sistemas de información y la estandarización de unas normas mínimas de calidad.

Estas Oficinas entrarán en funcionamiento en el plazo de tres meses y medio desde la aprobación de este Acuerdo. Cada Consejería financiará los medios personales y materiales que requieran estos servicios con cargo a sus créditos presupuestarios.

7) Para evitar que el interesado en un asunto tenga que realizar indagaciones, gestiones o desplazamientos con el objeto de informarse sobre el mismo, los procedimientos tendrán asignado un tutor, cuyo nombre, apellidos, dirección y número de teléfono será comunicado al interesado para que pueda realizar cualquier consulta. Con ello se asegurará a los ciudadanos que un funcionario, debidamente identificado, se encargará de seguir su tramitación e informarle al respecto.

Siempre que sea posible, la comunicación al interesado del nombre y demás datos del tutor de su expediente se realizará en el mismo momento en que éste presente su solicitud (por ejemplo, en determinados procedimientos en que agentes o funcionarios de la Junta colaboran con el ciudadano para la presentación de instancias). En otro caso, la comunicación se realizará mediante el envío por correo ordinario de una carta.

Las Secretarías Generales Técnicas se responsabilizarán de la implantación de esta medida en aquellos procedimientos de su Consejería que, por sus características, sean adecuados para ello. En todo caso, la implantación se realizará en el plazo de seis meses desde la aprobación de este Acuerdo.

8) Todos los ciudadanos podrán formular las quejas, reclamaciones, iniciativas o sugerencias que estimen convenientes sobre el funcionamiento de los servicios y unidades administrativas de la Junta de Comunidades y tendrán derecho a recibir contestación del Delegado Provincial, Director General o Secretario General Técnico que corresponda.

Para hacer más accesible el ejercicio de este derecho se sustituirá el Libro de Atención al Ciudadano por hojas normalizadas de reclamación o sugerencia de las que podrá disponer el interesado con gran facilidad.

Las reclamaciones o sugerencias presentadas se tramitarán de forma que se garantice su conocimiento por todos los órganos responsables de los servicios afectados.

Esta medida será efectiva en el plazo de dos meses y medio. Para ello el Consejo de Gobierno, a propuesta de la Consejería de Administraciones Públicas, deberá aprobar un Decreto que regule el tratamiento de las reclamaciones o sugerencias.

9) Se implantará un registro único informatizado en la Administración Regional. Este registro permitirá a medio plazo registrar y localizar todos los documentos que se reciben en la Administración Regional por cualquier funcionario autorizado para ello. También permitirá el análisis global y estadístico de todos los documentos que se reciben en el conjunto de la Administración Regional.

La implantación de este registro, cuya responsabilidad compartirán las Direcciones Generales de Informática y de Función Pública, ésta última a través de la Inspección General de Servicios, se hará de forma escalonada. Inicialmente, el registro estará en pleno funcionamiento en el plazo de tres meses en los servicios centrales de todas

las Consejerías. Posteriormente, y a medida que lo vayan permitiendo las disponibilidades presupuestarias, el registro se irá implantando en las Delegaciones Provinciales, y a continuación, en la totalidad de los centros periféricos (Agencias de Extensión Agraria, Casas de Cultura, Zonas del Plan Regional de Acción Social, etc. . .).

El objetivo final que persigue este proyecto será la mecanización integral de la tramitación de los expedientes administrativos con el propósito de reducir sensiblemente sus tiempos y acelerar los plazos de respuesta a las peticiones de los ciudadanos.

10) Se implantará una tarjeta de lector única para todas las Bibliotecas del sistema regional, con el objeto de que sus titulares puedan acceder a los servicios de cualquiera de ellas con una sola tarjeta. Para evitar que esta medida implique gastos, las tarjetas expedidas hasta el momento seguirán teniendo validez y, a partir de la orden que al respecto imparta la Consejería de Educación y Cultura, la tendrán en cualquiera de las Bibliotecas del Sistema Regional. Las nuevas tarjetas que se expidan tendrán ya un formato uniforme.

Esta medida será efectiva en el plazo de dos meses y medio mediante la aprobación de la Orden correspondiente por el Consejero de Educación y Cultura y de las subsiguientes instrucciones del Director General de Cultura.

11) Además de las de vigencia anual, se expedirán para quien lo solicite licencias de caza y pesca con una vigencia de 5 años.

Estas licencias podrán expedirse una vez que las Cortes de Castilla-La Mancha aprueben la Ley de Caza y ésta se desarrolle reglamentariamente.

12) Se establecerá una consulta previa que permitirá conocer al interesado, sin necesidad de realizar costosas gestiones, sus expectativas de obtener ciertas subvenciones de la Consejería de Industria y Turismo. Este trámite previo permitirá al ciudadano conocer en poco tiempo y antes de incurrir en gastos extraordinarios sus posibilidades reales para obtener una subvención y su cuantía aproximada. Para garantizar la viabilidad de esta medida será preciso poner en marcha un sistema automatizado de gestión de subvenciones, cuyo desarrollo y financiación ya están previstos en el Plan informático de este año. Las subvenciones en que se implantará la consulta previa son los siguientes:

- * Ayudas para autoempleo de jóvenes demandantes de primer empleo
- * Ayudas para el autoempleo de trabajadores perceptores de la prestación por desempleo o que la hayan agotado.
- * Incentivos a la inversión a pequeñas y medianas empresas.
- * Subvenciones para la celebración de ferias comerciales en la región.
- * Subvenciones a las empresas para la asistencia a ferias fuera de la región.
- * Subvenciones para la realización de catálogos comerciales.
- * Subvenciones a artesanos e industrias artesanas.

La Consejería de Industria y Turismo se responsabilizará de propiciar la puesta en marcha de este trámite de consulta previa, en el plazo de dos meses, y adoptando las disposiciones reglamentarias necesarias para ello.

13) Se agilizarán los trámites para solicitar la inscripción en los registros de centros, servicios y establecimientos sanitarios, y en el de alimentos. Con ello se deberán disminuir sensiblemente los plazos de tramitación de estos expedientes.

La Dirección General de Salud Pública pondrá en marcha estos procedimientos en el plazo de seis meses. El coste de edición de los nuevos modelos será financiado con cargo a las créditos presupuestados para el presente ejercicio.

14) Se implantará el silencio positivo en los procedimientos administrativos de la Junta.

El objeto de esta medida es presumir la resolución favorable de aquellas solicitudes que presenten los ciudadanos en el caso de que no se resuelvan expresamente en el plazo establecido para cada una de ellas. Una vez se implante el silencio positivo en un procedimiento, las solicitudes se resolverán en el plazo previsto en la disposición correspondiente y en el caso de que no haya resolución expresa a su término, se presumirá que es favorable al interesado.

15) Las notificaciones a los ciudadanos se encabezarán con un resumen claro de la resolución con el objeto de que estas resulten más claras y comprensibles para sus destinatarios.

Para evitar costes, las notificaciones normalizadas e impresas que haya que modificar se irán sustituyendo a medida que se agoten sus existencias. Las Secretarías Generales Técnicas se responsabilizarán de que esta medida se aplique en sus respectivas Consejerías y la Consejería de Administraciones Públicas de componer, imprimir y distribuir los nuevos ejemplares o modelos en el plazo de cinco meses y medio.

16) Se simplificará el lenguaje de todos los escritos dirigidos a los ciudadanos con el objeto de hacerlos más claros y comprensibles.

Esta medida, directamente relacionada con la anterior, debe suponer una revisión de los escritos que se dirigen a los ciudadanos con el propósito de evitar un uso sexista del lenguaje administrativo y hacerlo más democrático, mejorando su ortografía, el uso de las normas gramaticales y el estilo. Las Secretarías Generales Técnicas supervisarán y coordinarán esta medida, que debe ser efectiva en el plazo de cinco meses.

(*) Incluye corrección de errores publicada en DOCM 26 de 14-04-1993.

NOTA: Ver Decreto 24/1998, de 31 de marzo. La mayoría de las normas del Plan de Modernización han sido objeto de nuevas redacciones en normas posteriores, ver en este Código especialmente el Decreto 30/1999, de 30 de marzo, por el que se aprueba la Carta de los Derechos del Ciudadano.

* * *

