

Directiva de Servicios y Entidades Locales

Simplificación Administrativa y Cooperación
Interadministrativa.

MERCADO INTERIOR

CONCEPTO:

- *Espacio sin fronteras interiores, en el que esté garantizada la libre circulación de servicios y la libertad de establecimiento.*

ORIGEN DE LA DIRECTIVA DE SERVICIOS.

- Crear un *marco jurídico* que garantice y facilite el ejercicio de la *libertad* de establecimiento y la libre circulación de los prestadores de servicios, manteniendo un nivel elevado de *calidad en los servicios*.

OBJETIVOS

1. Alcanzar un *autentico mercado* a través de la *eliminación de las barreras legales y administrativas* que obstaculizan el desarrollo de las actividades de servicios en los Estados Miembros.
2. *Simplificar y facilitar los procedimientos y trámites* aplicables al acceso a una actividad de servicios y su ejercicio.

Informe elaborado por la Comisión Europea sobre:

“El Estado del mercado interior de servicios”

- Pone de manifiesto un inventario de obstáculos que impiden o frenan el desarrollo de los servicios entre los Estados Miembros, y especialmente de los servicios prestados por las PYMES.

La supresión de obstáculos

Exige la puesta en marcha y gestión de iniciativas de gran proyección:

- El desarrollo de un programa de simplificación administrativa.
- La evaluación de la legislación sobre los servicios, tanto a nivel estatal, autonómico como local.
- Y por último la instalación de un sistema electrónico de cooperación administrativa.

SERVICIOS DE INTERES ECONOMICO GENERAL

- Son aquellos servicios que se realizan a cambio de dinero, por una contrapartida económica.
- Quedan fuera del ámbito de aplicación, los servicios de transporte, financieros, sanitarios... (Art.2.2, de la Directiva de Servicios).

SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA

- Es una acción de modernización, encaminada a suprimir los regímenes de autorización, procedimientos y formalidades excesivamente caras y costosas, que obstaculizan la libertad de establecimiento y la creación de nuevas empresas de servicios.

Acciones en materia de simplificación administrativa.

- Limitar la autorización previa obligatoria, sólo se exigirá en aquellos casos en que sea indispensable.
- A su vez refuerza el silencio administrativo positivo, *“a falta de respuesta dentro del plazo, debe entenderse que la autorización ha sido concedida”*.



Éste programa de simplificación administrativa, lleva consigo el reconocimiento de los siguientes derechos:

- El derecho a la información.
- A la tramitación de los procedimientos por vía electrónica.
- Y a la creación de un marco para los regímenes de autorización.

INTERLOCUTOR UNICO

Son las denominadas “**Ventanillas Únicas**”.

Su misión: Desempeñar un importante papel de ayuda al prestador del servicio o actividad:

Cómo???

- ya sea como órgano competente para expedir los documentos necesarios para acceder a una actividad de servicios,
- o bien como mero intermediario entre el prestador y los órganos directamente competentes.

INTERLOCUTOR UNICO

Las funciones de las Ventanillas Únicas.

a) Información Clara e Inequívoca de:

- Requisitos necesarios para el establecimiento y circulación.
- Órganos competentes para la tramitación de sus solicitudes.
- Medios y condiciones de acceso a los registros y bases de datos públicas sobre las empresas.
- Vías de recurso disponibles en caso de litigio.

(En ningún caso, la obligación de las Administraciones Públicas de asistir a las empresas, debe incluir asesoramiento jurídico en casos individuales).

INTERLOCUTOR UNICO

Las funciones de las Ventanillas Únicas.

b) Realización por VIA ELECTRÓNICA, de la totalidad de los procedimientos y trámites necesarios para el inicio de la actividad de servicios.

(EXCEPTO las inspecciones al lugar o del equipo utilizado, así como el examen físico de la integridad o capacidad del prestador del servicio).

INTERLOCUTOR UNICO

- Las funciones del INTERLOCUTOR UNICO, han sido reconocidas como derechos de los ciudadanos, en la Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Quedando de este modo directamente traspuestos los artículos 6 y 7 de la Directiva de Servicios, con el art 6.3 de la precitada Ley.

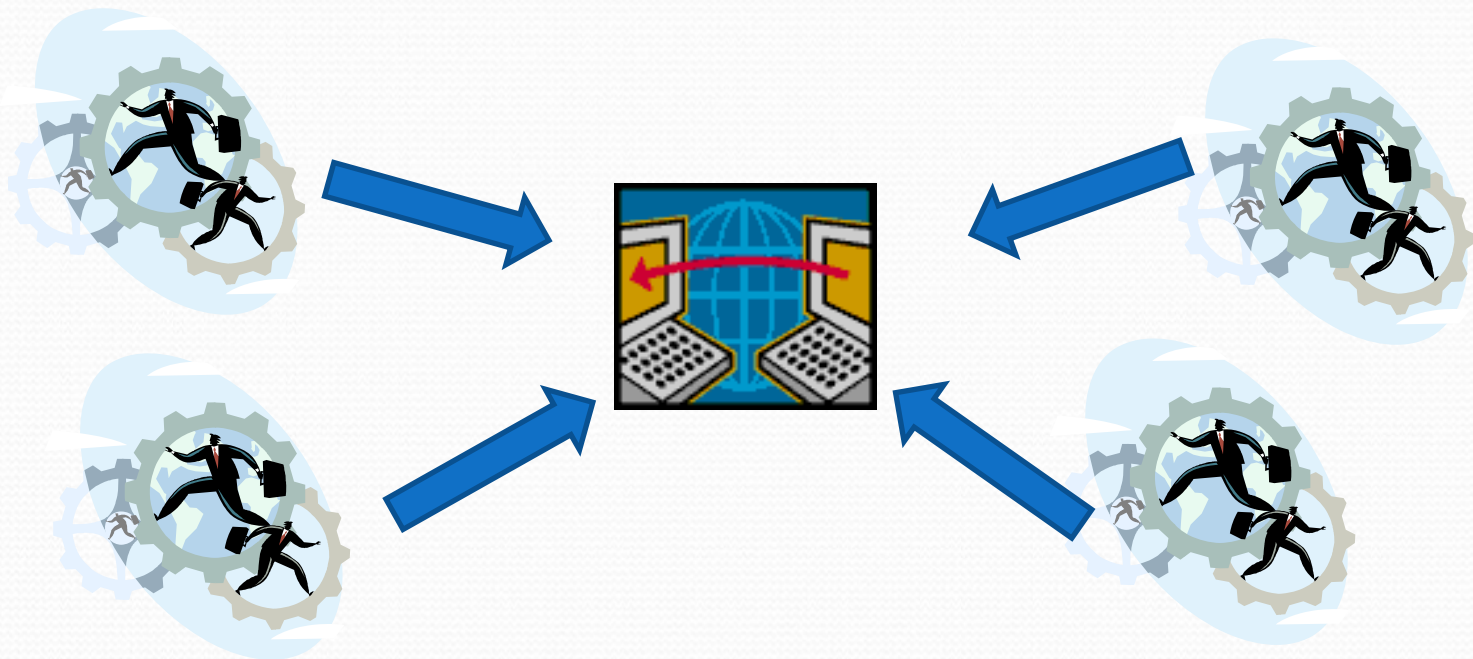
SISTEMA DE COOPERACION ADMINISTRATIVA

El sistema de cooperación administrativa debe traducirse en la “*asistencia reciproca entre los estados*”.



SISTEMA DE COOPERACION ADMINISTRATIVA

La cooperación implica establecer un punto de contacto, donde comunicar los datos entre los estados miembros, respecto a prestadores de servicios.



SISTEMA DE COOPERACION ADMINISTRATIVA

Las obligaciones como Administración Pública serán:



Facilitar información sobre los prestadores establecidos en el territorio español.



Atender las peticiones de control, inspección e investigación sobre prestadores de servicios en territorio español.



Informar de los perjuicios graves que puedan causar la salud pública, la seguridad de las personas o del ambiente.



Posibilidad de que sean consultados los registros en los que estén inscritos los prestadores de servicios .

EXPERIENCIA DEL AYUNTAMIENTO DE LOGROÑO

La calidad en la Comunidad Autónoma de La Rioja, surge en torno a tres sectores fundamentales de la producción:

1. Las explotaciones agrícolas.
2. Las Industrias de Transformación.
3. Y las empresas de servicios



EXPERIENCIA DEL AYUNTAMIENTO DE LOGROÑO

- En el Ayuntamiento de Logroño valora al ciudadano como cliente y accionista de los servicios públicos.
- El ciudadano es el cliente, porque es el destinatario directo de los servicios, pero a su vez estos servicios se prestan gracias a los ingresos aportados ellos mismos, lo cual le genera los derechos propios de un accionista.
- En este sentido el Ayuntamiento de Logroño actúa como Consejo de Administración de ésta gran empresa.

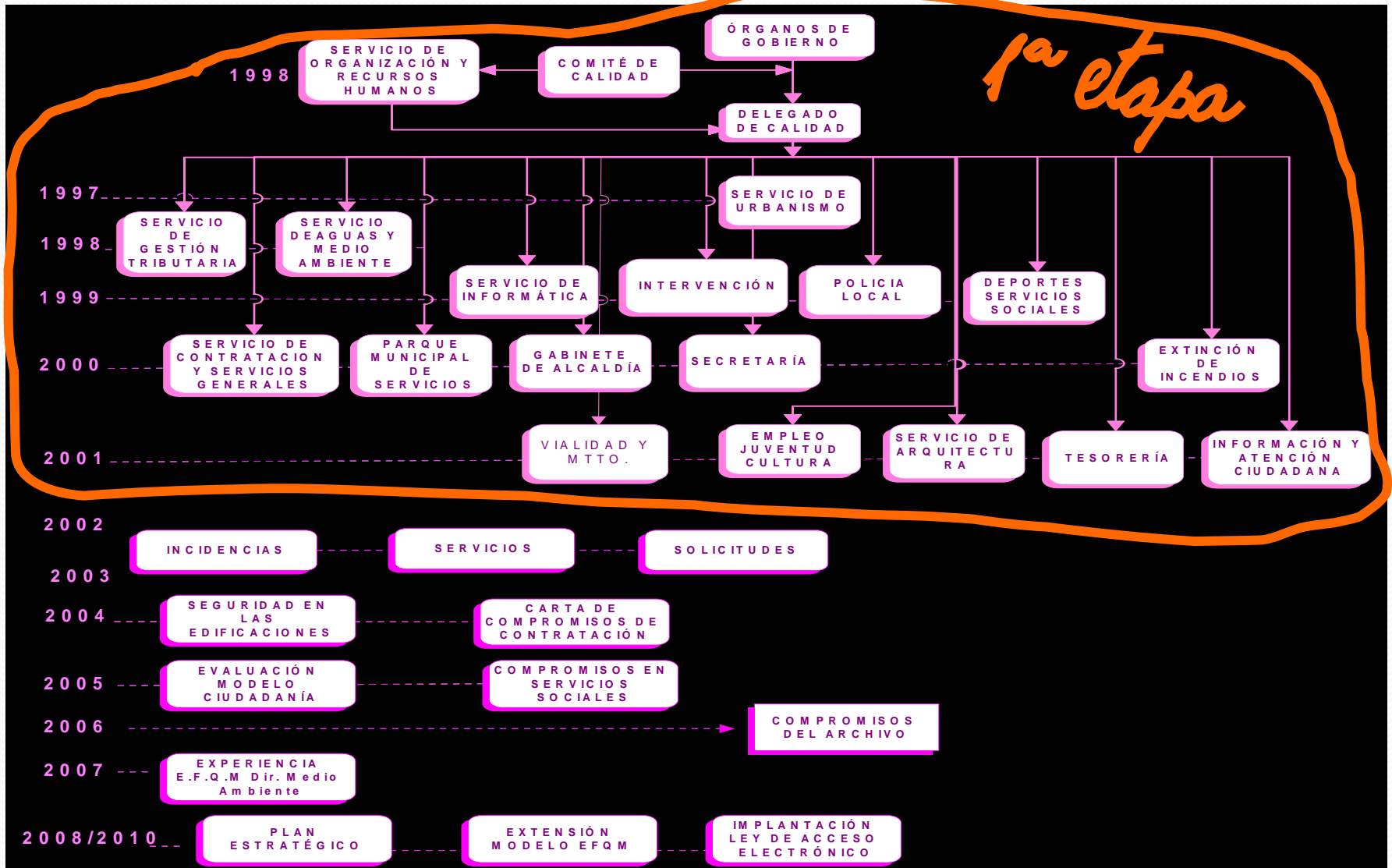
Nuestra política de gestión

- El ciudadano centro de atención.
- Accesibilidad de los servicios.
- Comunicación para la igualdad.
- Sugerencias de los ciudadanos.
- Control de resultados de gestión.
- Reduccion de numero de visitas.
- Reduccion de tiempos de respuesta.
- Garantizar respuesta motivada.
- Desarrollo del personal municipal.

Nuestra trayectoria

- Implantación generalizada del Sistema de Gestión de la calidad, basado en la norma ISO.
- Orientación a procesos de nuestra gestión.
- Establecimiento de compromisos con los ciudadanos.

Proceso de Implantación



Ventanilla única de cobro

- En enero de 2002, instaura el *sistema de “ventanilla única de cobro”*, así facilita a sus ciudadanos el pago de impuestos y tasas municipales, como paso previo a la realización de gestiones on-line enmarcados bajo el paraguas de una Administración digital.

Compromisos tangibles

- Carta de compromisos de la D.G. de Contratación.
Traducir las expectativas del ciudadano en un contrato publico.
- Carta de compromisos del sistema de atención social municipal.
Prestación básica de Información, Valoración y Orientación.
- Carta de compromisos del servicio de ayuda a domicilio.
Prestación de atenciones a los individuos y/o familias en su domicilio.
- Carta de compromisos del archivo municipal de Logroño.
Desarrolla los servicios de Consulta y Reproducción de documentos del Archivo Municipal

Ventanilla Única Empresarial de La Rioja

- En marzo de 2004, mediante convenio se funda la **“Ventanilla Única Empresarial de La Rioja”**, basado en el protocolo de colaboración para el desarrollo del proyecto, “ventanilla única empresarial”, firmado el 26 de abril de 1999, por el Ministerio de Economía y Hacienda, de Trabajo y Asuntos Sociales, de Administraciones Públicas y el Presidente del Consejo Superior de las Cámaras de Comercio.

Objetivos de la VUE

Se pueden resumir en dos:

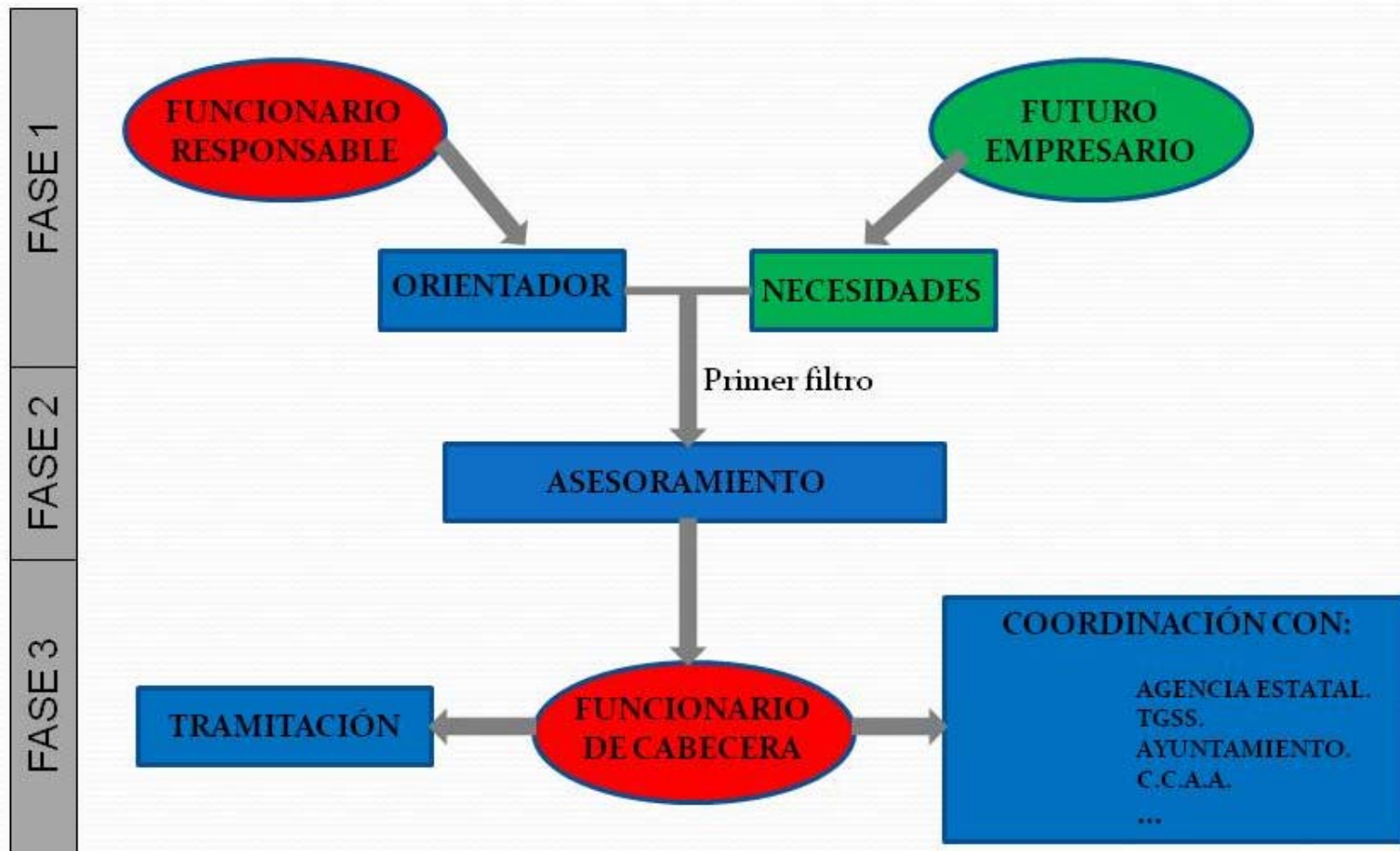
1. Facilitar la tramitación de solicitudes, acercando la Administración al ciudadano.
2. Informar al emprendedor, al prestador, al futuro empresario.

Funcionamiento de la VUE

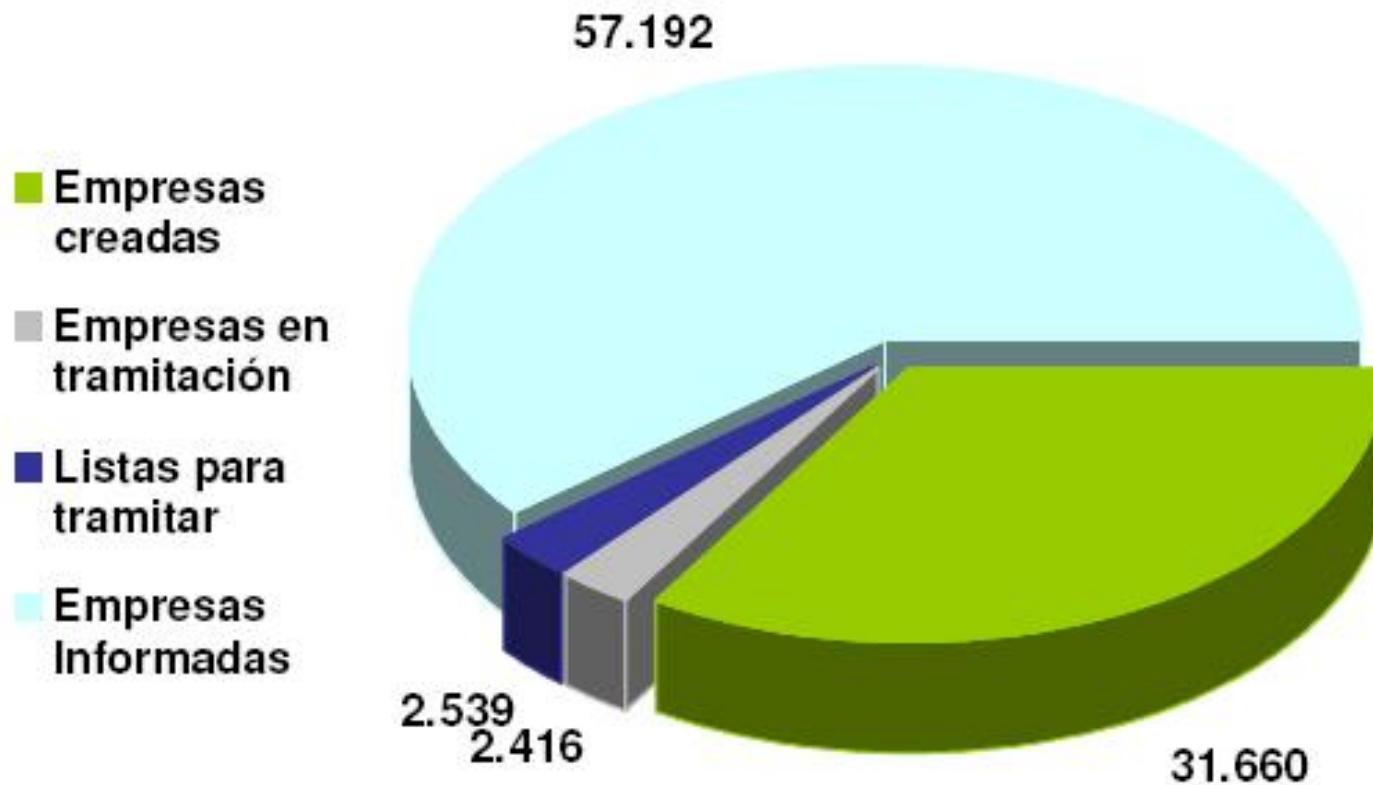
Fases:

- El funcionario responsable, se encarga de dirigir al futuro empresario, al lugar de atención adecuada, en función de las necesidades, y de las peticiones de información básica. Es un primer filtro de visitas.
- La segunda fase se caracteriza por el Asesoramiento.
- Tramitación: un Funcionario de Cabecera coordina la realización de los trámites correspondientes, en estrecha colaboración con los funcionarios de la AEAT, de la Tesorería de la SS, de la Comunidad Autónoma y del Ayuntamiento, presentes en la Ventanilla Única Empresarial.

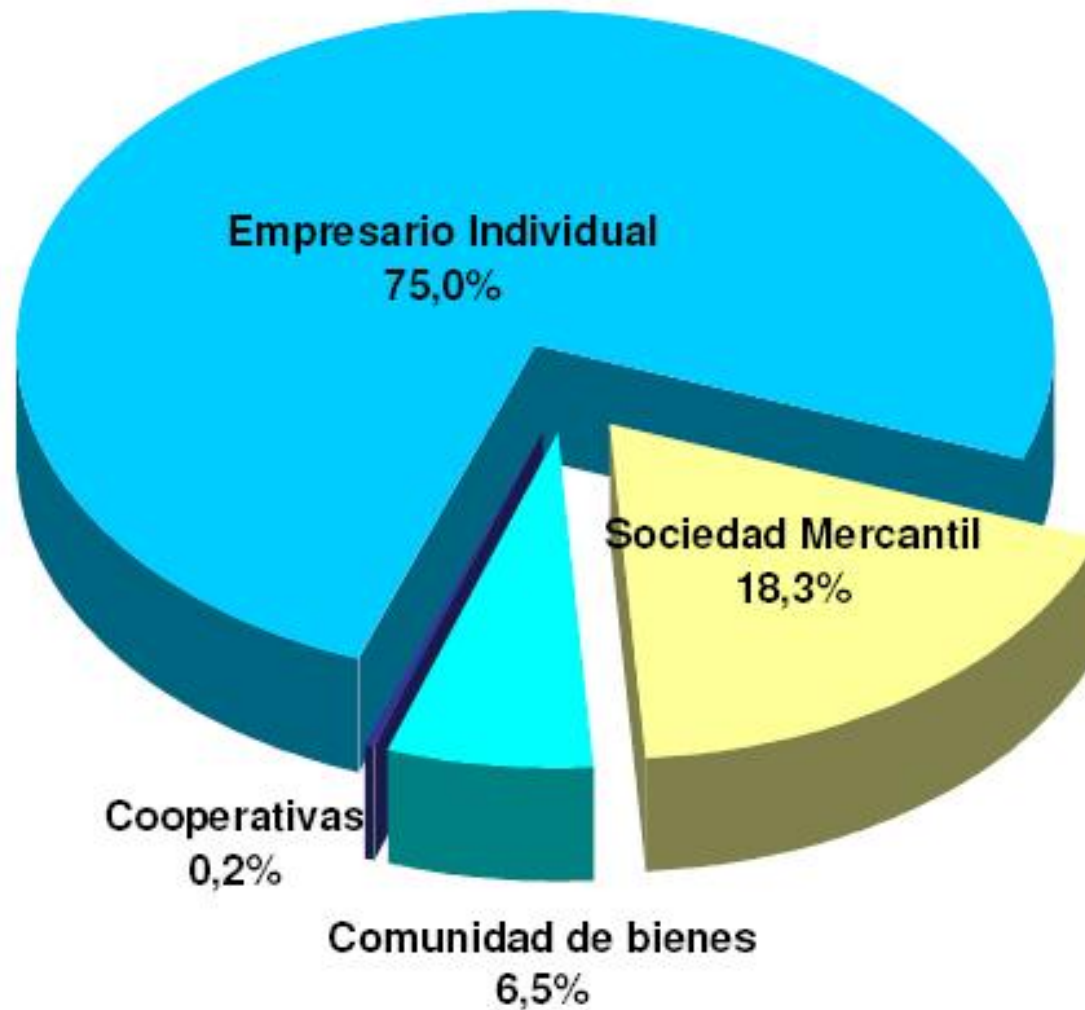
Funcionamiento de la VUE



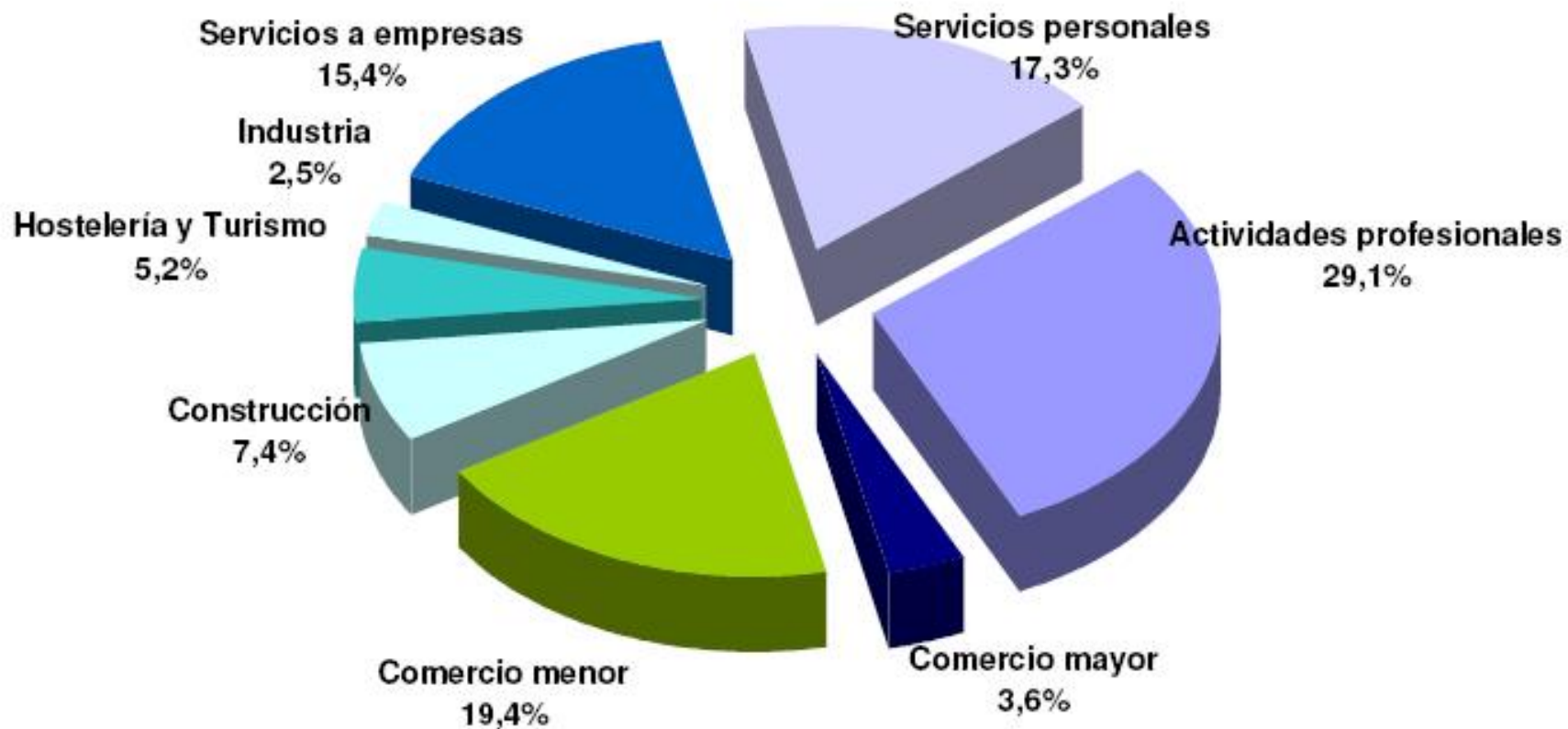
Cifras consolidadas de creación de empresas en la Ventanilla Única Empresarial



Empresas creadas por forma jurídica



Empresas creadas por sector de actividad



Valoración de resultados de encuesta 2007/2008

- Los servicios que se prestan se acercan a lo que los ciudadanos esperan.
- **Aspectos mas destacados:** tramites sin errores, amabilidad, personal preparado.
- **Desviaciones positivas:** atención sin interrupciones, oficinas bien comunicadas y con buenas instalaciones.
- **Desviaciones negativas:** conocer el estado de tramitación del expediente, horario amplio, explicación de causas de denegación.
- **Oficinas mas valoradas:** Cementerios, Juventud y Aguas.
- Puntuación de las expectativas 8,75 sobre 10.
- Puntuación en valor percibido 8,25 sobre.
- Diferencial medio 0,51

Plan de Calidad Municipal 2007/2011

- Consolidación del sistema de gestión ISO.
- Implantación del modelo EFQM a toda la Administración Municipal.
- Elaboración del Plan Estratégico de la Ciudad.
- Generalizar la realización de cartas de compromiso (Bomberos, Policía Local, Servicios económicos).
- Implementación de la Ley de Administración Electrónica.

Proyecto Piloto de Reducción de Cargas Administrativas

OBJETIVOS:

1. Reducir el papeleo innecesario, para que las empresas tengan más facilidades para producir.
2. La reducción en un 30% de las cargas administrativas que soportan los trabajadores autónomos y las empresas derivadas de su relación con la Administración.
3. Actuar preventivamente sobre la normativa futura, para que no contenga nuevas obligaciones administrativas para los ciudadanos y empresas-

Fases del proyecto de reducción de cargas administrativas.

- Identificación de los procedimientos o servicios más solicitados por las empresas.
- Determinación de las obligaciones de información.
- Descripción de las obligaciones de información detectadas en cada procedimiento.

Repercusión

Los que mayor repercusión provoca en las empresas son los siguientes:

- Acometida de agua potable.
- Licencias de obras menores; de obras y actividades conjuntas.
- Actuaciones comunicadas.
- Licencia de Vados y Permisos de Circulación.
- De Tasas, como puede ser de suministro de agua, basura y alcantarillado, de recogida de basura.
- IAE, IBI, ICIO.
- Autorizaciones previas a Construcciones e instalaciones en suelo no urbanizable

Cooperación entre: Administraciones Publicas.

- Existen en la actualidad conversaciones con la Consejería de Administraciones Publicas y Política local, para suscribir un convenio de colaboración, referente a la comunicación de datos por vía electrónica respecto a aquellos documentos cuya emisión sea de nuestra competencia, evitando que el ciudadano, se desplace.



Directiva de Servicios y Entidades Locales

Simplificación Administrativa y Cooperación
Interadministrativa.