

## ACTUACIÓN ORDINARIA PREVISTA EN EL PLAN DE LA IGS (2020-2021)

### Área del plan:

VI. 6.b). ANÁLISIS ORGANIZATIVOS Y EVALUACIONES DE EFICACIA Y EFICIENCIA

### Número y denominación de la actuación en el plan:

6.7. *Análisis y mejora del proceso de alta y renovación del título de familia numerosa o monoparental*

### Objetivo de la actuación:

Examinar el procedimiento de tramitación de los títulos y carnets de familia numerosa y monoparental, con el fin de realizar propuestas de mejora que puedan contribuir a racionalizar y reducir los tiempos de gestión y, en consecuencia, las quejas y consultas de los beneficiarios.

### Naturaleza de la actuación:

Análisis e informe

### Fecha de comunicación del informe:

17 de mayo de 2021

### Resultados de la actuación:

Analizados los diversos aspectos que pueden incidir en el ritmo de gestión del procedimiento objeto de evaluación con el fin de reducir los plazos de emisión de los títulos y sus renovaciones, la inspección general de servicios elaboró una propuesta de proyecto de mejora, que se resume más adelante.

El objetivo del proyecto de mejora propuesto es actuar sobre aquellos aspectos detectados durante el desarrollo de la actuación que están incidiendo sobre los tiempos de tramitación:

- Minimización de errores y omisiones en la cumplimentación de las solicitudes para poder rebajar la tasa de requerimiento, y de solicitudes que no cumplen los requisitos para ser beneficiario de los títulos.
- Disponer de datos que puedan ser volcados directamente al aplicativo de gestión para reducir la carga de trabajo asociada a la grabación manual de los datos de las solicitudes.
- Disponer de datos actualizados sobre el estado de tramitación de las solicitudes en el aplicativo de gestión para posibilitar su explotación y su seguimiento.
- Eliminar ineficiencias mediante la impresión de documentación que ha sido escaneada.
- Implantar el archivo electrónico de los expedientes asociados a las solicitudes.
- Simplificación de la gestión de documentos necesarios para la instrucción de los expedientes.

- Desarrollar en mayor medida un sistema de trabajo en equipo entre todos los actores implicados en la gestión de los títulos y generar canales formalizados de coordinación para compartir experiencias.

El proyecto de mejora se estructura en seis grupos de propuestas, agrupadas por ámbito de actuación que obedecen a los siguientes enunciados:

### **8.1. MEDIDAS DE MEJORA DE LA INFORMACIÓN DIRIGIDA A LA CIUDADANÍA**

8.1.1. Mejorar los recursos informativos disponibles para la ciudadanía.

8.1.2. Mejora de la asistencia informativa especializada en el Registro de entrada de las direcciones territoriales.

### **8.2. MEDIDAS DE MEJORA PARA LA PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES**

8.2.1. Rediseño de formularios de solicitud

8.2.2. Generación de un asistente para la confección y presentación de solicitudes

8.2.3. Mejorar la coordinación y colaboración con Ayuntamientos y otras entidades locales

8.2.4. Mejorar la colaboración con asociaciones representativas de intereses vinculados a las familias numerosas y monoparentales

### **8.3. MEDIDAS DE MEJORA EN LA APERTURA Y ARCHIVO DEL ARCHIVO DEL EXPEDIENTE**

8.3.1. Fomentar la grabación actualizada de solicitudes en Táctica y eliminación del “archivo diario”.

### **8.4. MEDIDAS DE MEJORA DE MEJORA EN LA TRAMITACIÓN E INSTRUCCIÓN DE LOS EXPEDIENTES.**

8.4.1. Potenciación de consultas a la PAI para la consulta de los datos necesarios para la instrucción de los procedimientos y adaptarse al régimen vigente sobre el consentimiento para obtener datos.

8.4.2. Eliminación de la obligación prevista en la normativa de aportar documentación:

8.4.3. Reducción de la emisión de duplicados de carnet.

8.4.4. Automatización del volcado de datos entre aplicativos de gestión.

### **8.5. MEDIDAS DE MEJORA DE MEJORA EN LA COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN**

8.5.1. Establecimiento de medidas permanentes de coordinación con las direcciones territoriales.

8.5.2. Seguimiento de la gestión

## **8.6. MEDIDAS EN MATERIA DE RECURSOS HUMANOS.**

Sin perjuicio de que deban cubrirse las vacantes que en cada momento se generen en las plantillas responsables de la gestión, a la mayor brevedad posible, en el informe se indica que **la adecuación de la dotación de personal mientras deberá medirse cuando se implanten las acciones de mejora propuestas.**

En alegaciones al informe provisional el órgano competente de la gestión del procedimiento ha informado que ya había iniciado la implantación de algunas de las medidas propuestas.

Asimismo, por parte de la inspección, se han formulado recomendaciones de carácter horizontal con respecto al retraso en la implantación del registro de apoderamientos y habilitación de funcionarios para la asistencia a la ciudadanía en la presentación de solicitudes telemáticas.