

PLAN GENERAL DE SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA

INFORME DE SITUACIÓN - JUNIO 2015

Dirección General de Función Pública.
Servicio de Organización y Modernización

ÍNDICE

0- INTRODUCCION	4
1- PLAN GENERAL DE SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA.....	5
Origen y aprobación	5
Estructura	6
Diagrama de acciones.....	10
El proceso de simplificación	13
Presupuesto.....	15
Plazo de ejecución	17
Modelo organizativo.....	19
2- EJECUCION DE LAS ACCIONES Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	24
Ficha de acción	24
Ejecución de las acciones.	25
Situación del proceso de simplificación	28
Cumplimiento de objetivos.	33
3. RESULTADOS MÁS DESTACADOS	35
Conocimiento sobre qué y cómo se hace.....	35
Mapa de procesos	35
Normativa impulsora de la simplificación	35
Materiales para la simplificación.....	36
Cultura de la simplificación	36
4.- ACTUACIONES NECESARIAS PARA FINALIZAR EL PROCESO	37
Comunicación a los nuevos equipos directivos.....	37

Constitución de los nuevos órganos de seguimiento del PGSA.	38
Continuar, hasta finalizar, las acciones del PGSA.	38
Medición final.	38
Creación de un Observatorio de la simplificación.	38
Cronograma.	39
ANEXO I – FICHAS DE ACCION ACTUALIZADAS	41
ANEXO II – SITUACION DE LAS ACCIONES (JUNIO 2015).....	56
Acciones del PGSA	56
Nuevas iniciativas incorporadas al PGSA.....	67
ANEXO III – ACTUACIONES A REALIZAR.....	71
Actuaciones a realizar en cada línea.	71
Nuevas actuaciones incluidas en el PGSA	73
Medidas de apoyo.	74



0- INTRODUCCION

El Plan General de Simplificación Administrativa, surgido para dar cumplimiento de la Ley Foral 11/2014 de la Transparencia y del Gobierno Abierto, comenzó su andadura en diciembre de 2013 y continúa su desarrollo en la fecha de emisión de este informe.

En este documento se describe qué es el Plan de simplificación; cuál es el grado de desarrollo actual y qué actuaciones hay que abordar para finalizar el proyecto. Así, se estructura en los siguientes apartados:

- El primero describe las características generales del PGSA: estructura, recursos, y órganos de dirección.
- En el segundo se detalla el nivel de avance de cada una de las acciones, su porcentaje de ejecución y el grado de consecución de los objetivos.
- El tercer apartado recoge los principales logros conseguidos hasta la fecha.
- En el cuarto, se enumeran las actuaciones que hay que realizar para finalizar el proyecto junto con un cronograma.

Por último, se incorporan varios Anexos que describen con un detalle mayor cada acción, su situación actual y las actuaciones necesarias para finalizar el PGSA y garantizar la continuidad de la simplificación en la gestión.



1- PLAN GENERAL DE SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA.

Origen y aprobación

La Ley Foral 11/2012 de la Transparencia y del Gobierno Abierto, aprobada por el Parlamento de Navarra el 21 de junio de 2012, recoge en el Título quinto, capítulo I, Artículo 50, que:

“La Administración Pública elaborará, en el plazo de un año, tras la entrada en vigor de esta Ley Foral, un Plan General de Simplificación Administrativa, cuya finalidad será, previa evaluación de los procedimientos y de las estructuras de su competencia, dar un nuevo impulso a su racionalización y a las medidas de simplificación”

El capítulo II, La racionalización, la simplificación y la mejora de la calidad normativa, de este mismo Título, señala que:

“La Administración Pública procurará el mantenimiento de un marco normativo estable y lo más simplificado posible, fácilmente accesible por los ciudadanos y ciudadanas y agentes económicos, que posibilite el conocimiento rápido y comprensible de la normativa vigente que resulte de aplicación, y sin más cargas administrativas para los ciudadanos y ciudadanas y empresas que las estrictamente necesarias para la satisfacción del interés general”

En cumplimiento de este mandato legal, el **20 de noviembre de 2013 se aprobó en sesión de Gobierno el Plan General de Simplificación Administrativa**, cuyo eje central es la simplificación procedimental y de estructuras, incorporando además determinados elementos para favorecer la simplificación y mejora de la calidad normativa.

Estructura

La Ley Foral 11/2012, en su artículo 52 señala los objetivos que ha de perseguir el Plan General de Simplificación Administrativa y todo el proceso que se desarrolle, en orden a la simplificación y racionalización de las estructuras y de los procedimientos.

Estos objetivos se constituyeron así en principios inspiradores del diseño del PGSA.

Para el diseño del PGSA se procedió a realizar un análisis interno y externo de nuestra organización en materia de simplificación, tras la cual se realizó un DAFO que permitió definir la estrategia a seguir para conseguir los objetivos fijados por la Ley. El resultado fue un Plan General de Simplificación Administrativa que consta de 5 líneas estratégicas y 29 acciones, que se desarrollarían durante los dos años siguientes a su aprobación.

Líneas estratégicas y acciones:

- Línea 1: Simplificación de procedimientos y trámites:

1	Definir medidas de simplificación aplicables a todos los procedimientos, atendiendo al sistema de medición de cargas y de su reducción compartido por las Administraciones Públicas de España.
2	Elaborar una guía de simplificación administrativa que pueda ser empleada por las unidades tramitadoras en un proceso autogestionado.
3	Proceder a la elaboración de un manual de estilo común para la normalización de formularios e impresos.
4	Definir flujos de tramitación estandarizados, o procesos tipo, aplicando las medidas de simplificación.
5	Proceder a la revisión de todos los procedimientos administrativos aplicando las pautas de simplificación previamente definidas.
6	Elaborar protocolos de los procedimientos.

- Línea 2: Adaptación organizativa:

1	Implicar a la Alta Dirección de manera que se consiga el impulso efectivo del Plan y se garanticen los recursos necesarios para su desarrollo.
2	Creación de equipos internos especialistas en simplificación administrativa, para impulsar y ejecutar procesos de simplificación.
3	Definir medidas de reorganización en materia de recursos humanos.
4	Evaluar y adaptar, si procede, los RRHH y las estructuras orgánicas afectadas por las acciones de simplificación.
5	Diseñar e impartir acciones formativas en materia de simplificación.
6	Definir los indicadores y la sistemática de análisis de los resultados de la aplicación de las medidas de simplificación.
7	Implantación del modelo de Gestión Documental y Archivo Digital en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.



- Línea 3: Colaboración interadministrativa y adecuación tecnológica:

1	Identificar soluciones técnicas que consigan un mayor uso de la administración electrónica por el ciudadano.
2	Implantar el gestor corporativo de expedientes para la tramitación de los procedimientos administrativos operativos.
3	Adopción de un modelo de gestión presupuestaria centralizado para la financiación de las herramientas coporativas necesarias en la Administración de la C.F.N.
4	Revisar, racionalizar y normalizar el catálogo de servicios del portal del Gobierno de Navarra.
5	Garantizar que todos los procedimientos dispongan de inicio telemático.
6	Extender el uso del certificado de empleado público.
7	Identificar y adaptar para su uso herramientas, aplicaciones, bases de datos, etc. que permitan racionalizar, compartir y estandarizar funcionalidades entre administraciones y/o unidades de la Administración Foral de Navarra.
8	Utilizar el repositorio de proyectos técnicos.
9	Utilizar el mapa de procesos como elemento vertebrador del análisis y mejora de la gestión de los procedimientos, y posterior actualización.
10	Incorporar al sistema de Archivo Digital de Navarra los procedimientos electrónicos automatizados, del ámbito operativo.

- Línea 4: Adaptación Normativa:

1	Regular del estudio de cargas administrativas en los proyectos y anteproyectos de disposiciones de carácter general y valoración de las mismas con el método de medición de cargas compartido por las Administraciones Públicas de España y utilización de la herramienta de medición existente a través de la Red SARA.
2	Revisar y adaptar la normativa, siempre que se requiera, de cada procedimiento analizado para la incorporación de medidas de simplificación.

- Línea 5: Promoción y comunicación:

1	Diseñar y poner en marcha acciones de promoción y comunicación del Plan de Simplificación y de los hitos que se vayan consiguiendo, en el ámbito de la Administración Foral de Navarra.
2	Diseñar y poner en marcha acciones de promoción y comunicación del Plan de Simplificación y de los hitos que se vayan consiguiendo, en ámbitos externos a la Administración Foral: Ciudadanos, Asociaciones, Empresas, etc.
3	Diseñar y poner en marcha actuaciones encaminadas a incentivar y promocionar el uso de la administración electrónica entre los ciudadanos.
4	Diseñar y poner en marcha actuaciones encaminadas a incentivar y promocionar el uso de la administración electrónica entre el personal de la Administración Foral.



Objetivos

- Generales: los recogidos en la Ley de la Transparencia y del Gobierno Abierto, en su artículo 52.

- De impacto:

- 1.- Reducir un 30% las cargas administrativas.
- 2.- Reducir un 20% los tiempos medios de tramitación.
- 3.- Conseguir que el 75% de los documentos que se refieran a información disponible en la red Sara¹ no se soliciten.
- 4.- Aumentar en un 30% el número de tramitaciones telemáticas.
- 5.- Aumentar un 20% la satisfacción de la ciudadanía en su relación con la Administración.

ASPECTOS DESTACABLES

- El Plan General de Simplificación Administrativa es un ejemplo de **trabajo exclusivamente interno**. Tanto la redacción del PGSA, la realización de los trabajos previos al mismo y la propia ejecución del Plan ha sido realizada por personal del Gobierno de Navarra.
- **Elaboración participativa**. Al igual que otras iniciativas, el PGSA fue sometido a participación pública y las aportaciones recibidas fueron tomadas en consideración.
- La implicación del personal, elemento clave del éxito del proyecto. Desde el primer momento se ha sido consciente de que la implicación del personal es un elemento clave para conseguir los resultados esperados. Y esta colaboración pasa necesariamente por la **implicación de la Alta Dirección**, como impulsora del PGSA, y la **creación de grupos de trabajo** en cada Departamento, como ejecutores del Plan. Por ello, el PGSA incorpora acciones específicas dirigidas a conseguir dicha implicación.

¹ Red Sara: Red de intercambio de información interadministrativa

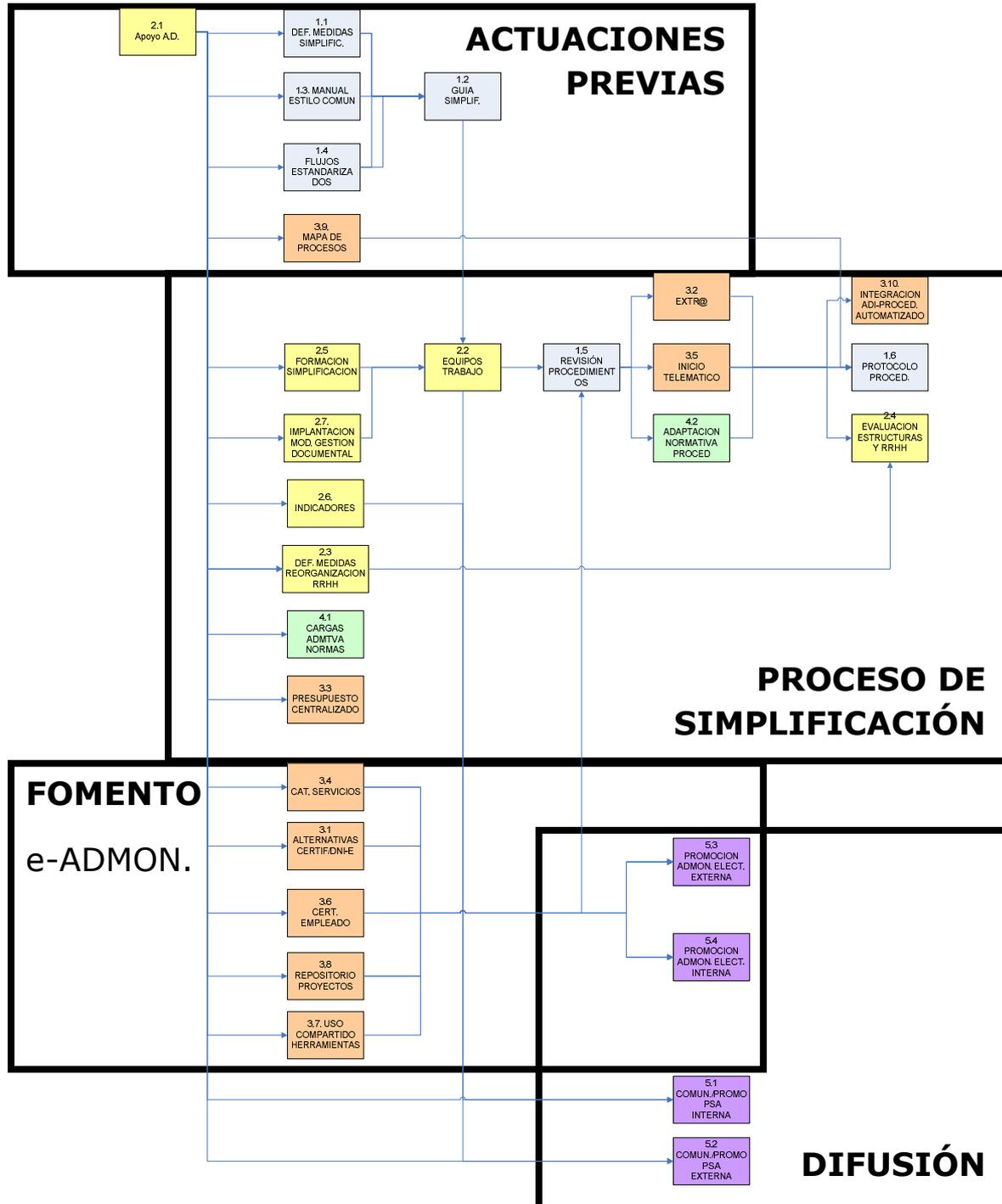


- Se han establecido los mecanismos necesarios para la **medición de los objetivos** generales y los específicos de cada acción, así como para el **seguimiento de la ejecución de las acciones**.



Diagrama de acciones

Las 29 acciones contempladas en el Plan están, en la mayoría de los casos, relacionadas entre sí de manera temporal, pero también desde el punto de vista del objeto de la actuación. Tenemos así que las acciones pueden agruparse en cuatro grandes bloques:



Estos grandes bloques se refieren a:

- Actuaciones previas: Acciones de inicio del desarrollo del PGSA o que son requisito imprescindible para abordar alguna de las siguientes.
- Proceso de simplificación: Contempla aquellas acciones que tienen como eje central del trabajo a los procedimientos y que son necesarias para realizar el proceso de simplificación.
- Fomento de e-admon: Acciones relativas a administración electrónica, que aunque no trabajan directamente sobre el procedimiento, inciden en él al facilitar su tramitación.
- Difusión. Conjunto de acciones, internas y externas, de difusión del PGSA y de promoción de la e-admon.

Además de las acciones contempladas inicialmente, durante la ejecución del PGSA han surgido diversas iniciativas que comportan una simplificación en la gestión, que han sido incorporadas al Plan y han tenido un seguimiento específico. Son las siguientes:

- o Servicio de Verificación y Consulta de Datos.
- o Incorporación del Código Seguro de Verificación a los documentos firmados digitalmente.
- o Escaneado de documentos en registro.
- o Firma biométrica en contratos de personal del Servicio Navarro de Salud.

ASPECTOS DESTACABLES

- El Plan contempla la ejecución de **29 acciones**, agrupadas en cuatro bloques: actuaciones previas, proceso de simplificación, fomento de la e-admon y difusión.
- **El 35% de las acciones** contempladas se refieren a actuaciones de adaptación, desarrollo e implantación de los **sistemas de información**, como elemento clave para la gestión administrativa actual.
- La acción 1.5 **“Proceder a la revisión de los procedimientos aplicando las pautas de simplificación previamente identificadas”** es sobre la que pivota el resto de las actuaciones del Plan, al trabajar directamente sobre los procedimientos del Gobierno de Navarra. Esta tarea es **realizada por las unidades gestoras** de los procedimientos.



- Al hilo de la ejecución del Plan **han surgido diversas iniciativas** que se han incorporado al mismo por su impacto en la simplificación de la gestión.

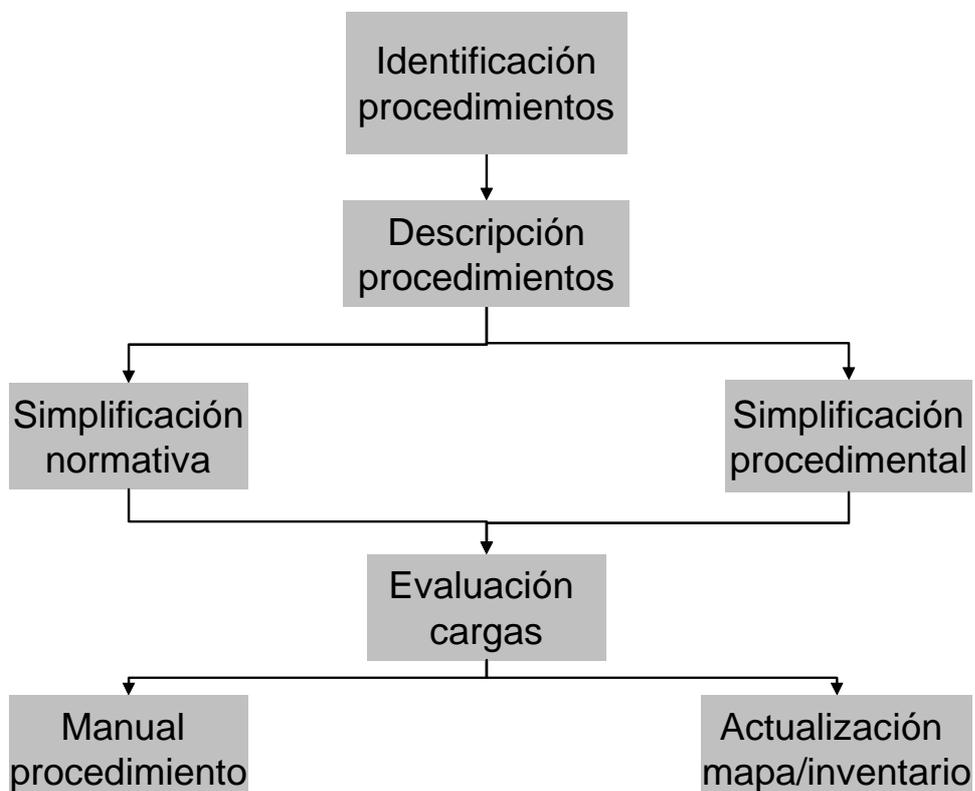
El proceso de simplificación

Lo que denominamos el “Proceso de simplificación” es el núcleo del Plan General de Simplificación Administrativa.

De todas las acciones agrupadas en este epígrafe, la acción 1.5 “**Proceder a la revisión de los procedimientos aplicando las pautas de simplificación previamente identificadas**” resulta ser la más importante porque es en el marco de esta acción donde deben aplicarse las medidas de simplificación y porque debe realizarse por el personal de las distintas unidades, es decir, cada unidad debe revisar sus procedimientos y aplicar las medidas de simplificación planteadas.

El mayor hándicap para la simplificación de los procedimientos es que, en la mayoría de los casos, no estaban identificados y descritos los procedimientos, y no existía un repositorio único de los mismos con información actualizada (mapa de procesos corporativo).

Ante esta realidad, se planteó el proceso de simplificación desde sus inicios: realizando la identificación y descripción de procedimientos como primera tarea; para pasar después a la simplificación procedimental y normativa; tras la cual se realiza la evaluación de cargas; finalizándose con la actualización del mapa de procesos e inventario de procedimientos y la publicación del manual de procedimientos. Este planteamiento está recogido en el siguiente esquema:





El proceso de simplificación debe realizarse, como se ha dicho, respecto a los procedimientos que gestionan las unidades de Gobierno de Navarra. Estos procedimientos pueden ser administrativos (entendiendo como tales aquellos que finalizan con un acto administrativo y que pueden ser susceptibles de recurso) y no administrativos. En conjunto, estamos hablando de más de 3.900 procedimientos.

Alcance

Dada la amplitud de la tarea a abordar se decidió acotar la acción de simplificación a los procedimientos **administrativos** (1.929 procedimientos), dejando la puerta abierta a que finalizada la revisión de éstos, se continuara con los no administrativos.

Los procedimientos administrativos pueden clasificarse, a su vez, en procedimientos **específicos** (procedimientos que son tramitados exclusivamente por una unidad, por ej. Ayudas a la investigación; Autorizaciones medioambientales, etc.), y **transversales** (un mismo procedimiento que es tramitado por distintas unidades, por ejemplo, procedimientos de RRHH, procedimientos de contratación, etc.). Se han identificado 1.768 procedimientos específicos y 161 transversales.

ASPECTOS DESTACABLES

- Llamamos **proceso de simplificación** al conjunto de actuaciones que hay que realizar para simplificar los procedimientos.
- Dado que la mayoría de los procedimientos no estaban identificados ni descritos, ha sido necesario **contemplar la fase de identificación y la de descripción** como paso previo para la simplificación.
- Se han identificado más de 3.900 procedimientos, acotándose el **ámbito de actuación** a los **procedimientos administrativos**: 1.929 procedimientos.

Presupuesto

El Plan de Simplificación contempla la realización de 29 acciones. El planteamiento realizado tanto para la redacción del Plan como para su posterior ejecución es el del máximo aprovechamiento de los recursos existentes.

No obstante, fue necesario contemplar una financiación adicional en 6 de las acciones, todas ellas correspondientes a la "Línea 3, Colaboración interadministrativa y adecuación tecnológica", por la necesidad de desarrollar y actualizar determinados sistemas de información y herramientas tecnológicas relacionadas con la tramitación y gestión de los procedimientos. Así, se estimó esa necesidad de financiación en 2.212.000 euros, distribuidos entre los años 2014 y 2015.

El detalle de la inversión prevista para cada una de las acciones es el siguiente:

Acción	Descripción	Coste	2014	2015
3.1	Identificar soluciones técnicas que consigan un mayor uso de la administración electrónica por el ciudadano	100.000	50.000	50.000
3.2	Implantar el gestor corporativo de expedientes para la tramitación de los procedimientos administrativos operativos. Desarrollos: 950.000 / Licencias, mantenimiento y soporte: 545.000	1.495.000	747.500	747.500
3.7	Identificar herramientas, aplicaciones, bases de datos, etc. que permitan racionalizar, compartir y estandarizar funcionalidades entre administraciones públicas y/o unidades de la A.C.F.N.	100.000	50.000	50.000
3.8	Utilizar el reposito de proyectos técnicos "consigna"	16.000	16.000	
3.9	Utilizar el mapa de procesos como elemento vertebrador del análisis y mejora de la gestión de los procedimientos, y posterior actualización	46.000	46.000	
3.10	Incorporar al Sistema de Archivo Digital de Navarra los procedimientos electrónicos operativos automatizados. Desarrollo evolutivo: 350.000/ Digitalización (equipamiento): 105.000	455.000	227.500	227.500
TOTAL		2.212.000	1.137.000	1.075.000



Sin embargo, a pesar de que se realizaron reiterados intentos para concretar esa financiación, éstos no tuvieron su fruto y, finalmente, ni en los presupuestos de 2014 ni en los de 2015 se destinaron partidas específicas para este fin.

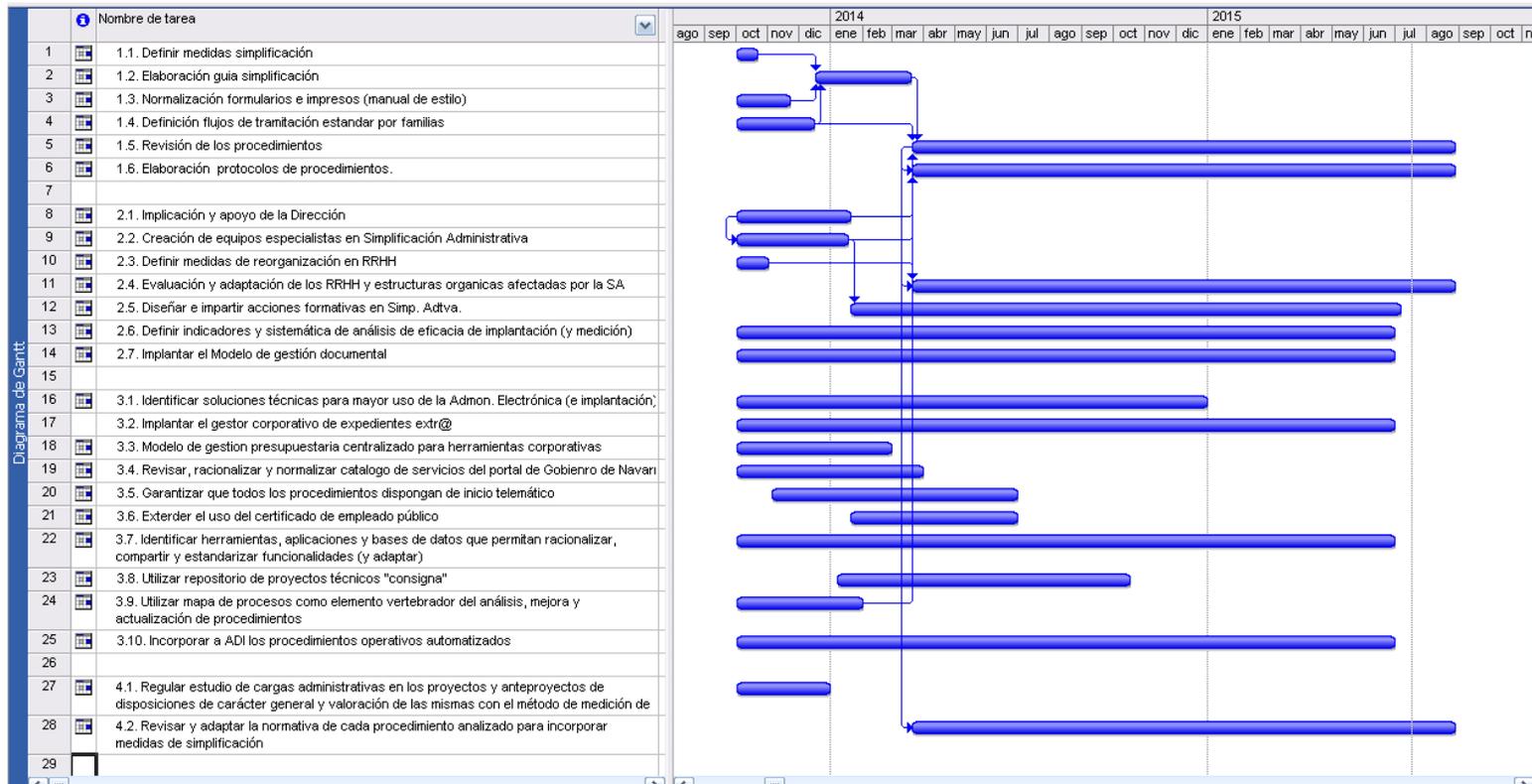
ASPECTOS DESTACABLES

- **Inexistencia de financiación.** Si bien se previó la dotación económica del PGSA para la financiación del desarrollo y adaptación de determinados sistemas de información, finalmente, ni en el 2014 ni en 2015 se han consignado partidas presupuestarias para tal fin.
- **Ejecución limitada o nula de las acciones de la Línea 3.** Debido a la ausencia de financiación adicional, algunas de las acciones contempladas en dicha Línea han tenido una ejecución limitada (a la financiación existente originariamente en las unidades responsables) y en algunos casos, no se han podido realizar.

Plazo de ejecución

Como se ha dicho, el PGSA inicialmente contemplaba un plazo de ejecución de dos años. Teniendo en cuenta que el ciclo de la legislatura finalizaba en mayo de 2015, se adaptó para intentar culminarlo en dicha fecha, comenzando en octubre de 2013 y finalizando en junio de 2015. En el gráfico de la siguiente página se observa la planificación realizada con ese plazo.

Lo cierto es que el plazo de ejecución real ha sido menor ya que el PGSA fue aprobado el 20 de noviembre de 2013, con lo que no se pudieron empezar los primeros trabajos hasta esa fecha.



ASPECTOS DESTACABLES

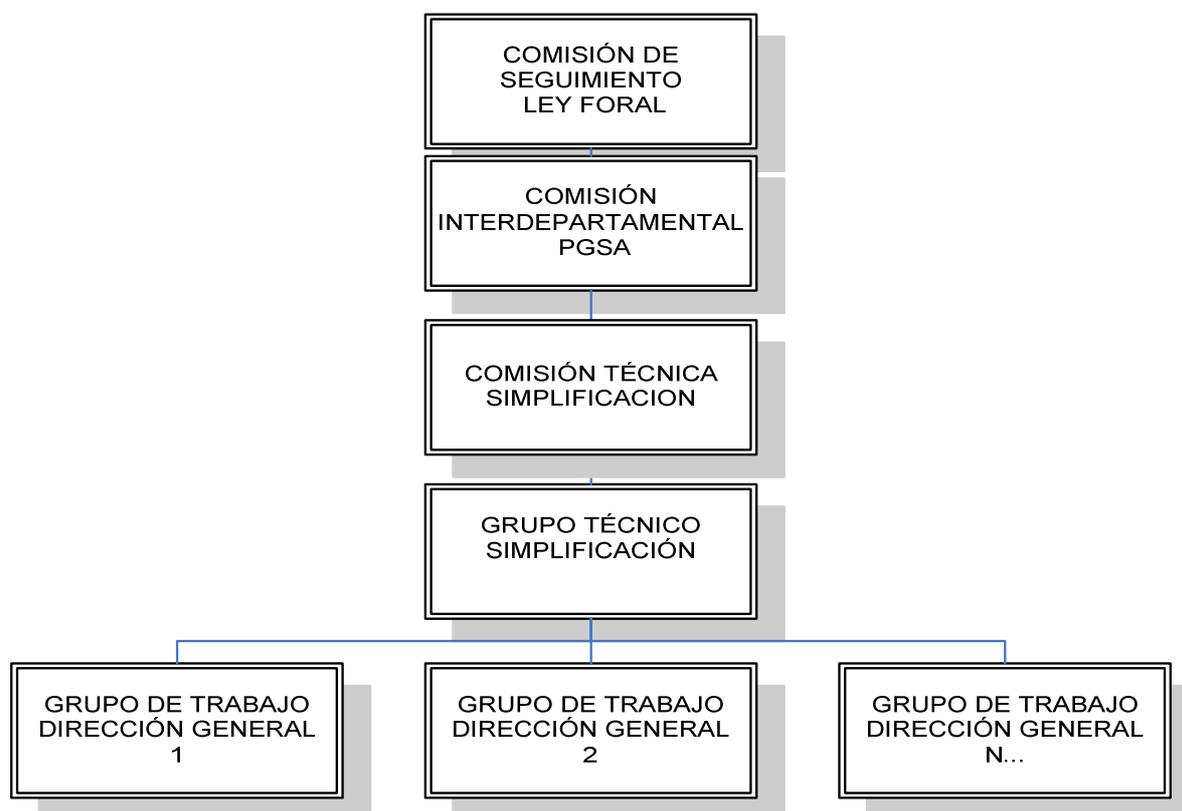
- El plazo de ejecución del PGSA inicial era de dos años. Fue reducido para que coincidiera con el final de la legislatura.
- El plazo de ejecución real, hasta la fecha, ha sido de año y medio.

Modelo organizativo

En su redacción, la Ley Foral 12/2012 de la Transparencia y del Gobierno Abierto contempla la creación de distintas Comisiones encargadas del impulso, seguimiento y control de las distintas actuaciones contempladas en la Ley y en el Plan General de simplificación Administrativa

Ya se ha señalado que la redacción del PGSA fue realizada íntegramente por personal del Gobierno de Navarra. Esta premisa de trabajo interno tiene su continuidad, lógicamente, en el trabajo a desarrollar una vez aprobado el Plan.

Teniendo presente lo señalado en la Ley así como la estructura operativa creada para la implantación y desarrollo del PGSA, el modelo organizativo resultante es el siguiente:



FUNCIONES:

Comisión de seguimiento:

Las funciones que le atribuye la Ley foral de la Transferencia y del Gobierno Abierto son:

- Impulsar con carácter general, la puesta en funcionamiento de las medidas recogidas en la Ley.



- Valorar el grado de implantación de éstas
- Promover todas aquellas actuaciones correctoras de cara a lograr, en el plazo máximo de tres años desde la entrada en vigor de esta Ley Foral, la plena efectividad y cumplimiento de las disposiciones recogidas en la misma.

Comisión Interdepartamental:

Las funciones que le atribuye la Ley foral de la Transferencia y del Gobierno Abierto son:

- Promover, planificar y coordinar el diseño y la propia ejecución del Plan General de Simplificación Administrativa
- Evaluar, de conformidad con los indicadores recogidos en el propio Plan, en que medida se van consiguiendo con su efectiva implantación los distintos objetivos perseguidos por él.

La Comisión Interdepartamental estará compuesta por representantes de todos los Departamentos.

Comisión Técnica de Simplificación

La función principal de esta Comisión es asistir a la Comisión Interdepartamental en los asuntos relacionados con el Plan de simplificación, concretándose sus funciones en:

- El establecimiento directrices implementación actuaciones del Plan.
- La dirección, supervisión y control ejecución del Plan.
- La coordinación del Grupo Trabajo Simplificación (G.T.S.)

En la práctica, **esta Comisión ha ejercido como comité de dirección del Plan:** en un primer momento, coordinando las actuaciones necesarias para el diseño y elaboración del Plan; y después, realizando el seguimiento, evaluación y control de la ejecución de las distintas acciones del Plan.

La composición de esta Comisión es multidisciplinar. En ella participan el Consejero de Presidencia, cuatro Directores Generales, tres Directores de Servicio, dos Jefas de Sección y un técnico de organización.

El Grupo Técnico de Simplificación

El GTS está constituido por cinco personas cuatro técnicos y un TAP jurídico, y tiene como funciones:

- Impulso y coordinación actuaciones Plan.



- Formación, apoyo y acompañamiento a los grupos de trabajo departamentales (GTD).
- Coordinación y seguimiento de la actividad de los GTD.
- Planificación de la adaptación procedimental, junto con los GTD, en cada Departamento o Dirección General.
- Definición de: listado medidas, guías, manuales de estilo, flujos corporativos procedimientos, etc.
- Extensión herramientas corporativas.

La constitución del Grupo se realizó mediante un proceso selectivo interno, de carácter voluntario, entre el personal de nivel A de la denominada "Administración núcleo".

El Grupo Técnico de Simplificación es el **verdadero motor del Plan** ya que sobre él recae la labor de impulso y coordinación de la ejecución del Plan en las distintas unidades, además de la realización de actividades de soporte.

Los Grupos de Trabajo de Dirección General

Los Grupos de Trabajo de Dirección General están integrado por 2-3 personas por Dirección General, para la realización de las siguientes funciones:

- Implantación medidas simplificación en su Dirección General.
- Coordinación y seguimiento de las actuaciones en su ámbito de aplicación.
- Planificación de la adaptación procedimental, junto con el GTS, en su área de actuación.

La designación de las personas integrantes de estos grupos fue realizada por cada Dirección General. Como requisitos para su designación se señalaron los siguientes:

- Que en los grupos hubiera perfiles de Técnico y TAP Jurídico, valorándose el conocimiento del área de actuación, la experiencia en ejecución de proyectos o capacidad ejecutiva, disposición al cambio y la mejora, empatía, creatividad, etc.
- Que hubiera un nombramiento expreso.
- Que tuviera una dedicación mínima: 1/3 a 1/2 de la jornada.

Los integrantes de estos Grupos de Trabajo de Dirección General recibieron formación sobre simplificación administrativa y herramientas específicas (VISIO, SVCD...).

La labor fundamental de los GTDG es la de coordinación e impulso del PGSA en su ámbito de actuación, lo que supone, en la práctica, trabajar con las distintas unidades gestoras de



los procedimientos, ya que son éstas quienes realmente deben hacer la labor de descripción, análisis y simplificación de los procedimientos.

ASPECTOS DESTACABLES

- El **Grupo Técnico de Simplificación** se constituyó inicialmente con cinco personas. Por fallecimiento de una de ellas su composición quedó reducida a **cuatro personas**. Para paliar esta situación se incorporó al grupo un técnico del Servicio de Organización y Modernización de la Dirección General de Función Pública.
- Los **Grupos de Trabajo de Dirección General** se constituyeron inicialmente con 73 personas, llegando a las 112 personas finales en abril de 2014. Sin embargo, el devenir de los acontecimientos, ha hecho que la figura de estos grupos **no haya podido realizar completamente las funciones** que tenían asignadas. Varias circunstancias han influido en este hecho:
 - **Movilidad del personal:** personas inicialmente designadas fueron sustituidas por distintos motivos (traslados, bajas, cambios de perfil, etc...).
 - **No liberación de las tareas habituales.** A pesar de que se valoró la dedicación de las personas designadas en los GTDG en un tercio de la jornada, puede afirmarse con rotundidad que nadie ha sido liberado de sus tareas habituales para la realización de aquellas derivadas del Plan. Es decir, la carga de trabajo de los participantes en estos grupos se ha visto incrementada.
 - **Insuficiente apoyo** por parte de la Alta Dirección. Aunque no ha sido así en todos los casos, un alto porcentaje de los participantes en el PGSA han manifestado su malestar respecto al apoyo por parte de sus superiores, tanto en su liberación respecto al trabajo habitual como en el respaldo a sus actuaciones.

Ante esta situación, el resultado ha sido el previsible:

- Los **trabajos derivados del Plan** han estado **supeditados a la ejecución de las tareas habituales** de su puesto de trabajo, lógicamente prioritarias para el personal.
- En general, **no se han asumido las funciones que tenían asignadas los GTDG**. Ante esta situación, **el GTS ha tenido que asumir** dichas funciones (revisión de la información para garantizar su calidad y la homogeneidad; elaboración de flujos; impulso y coordinación de la actividad con las unidades gestoras; etc.) lo que se está produciendo una sobrecarga de trabajo para



este grupo y una creación de un cuello de botella para la ejecución de las acciones en los departamentos.

- EL PGSA ha sido percibido por las personas participantes como un **instrumento necesario** para la gestión administrativa (altamente burocratizada, con regulaciones obsoletas, sin orientación a los principios de eficacia y eficiencia, lenta, etc.). Más aún si consideramos el entorno altamente cambiante y automatizado en el que nos encontramos. Sin embargo, la falta de apoyo y la no liberación respecto a la carga de trabajo habitual están consiguiendo que el proceso se esté viendo más como una carga que como un elemento de mejora.
- **Se han creado las estructuras organizativas** designadas por la Ley (Comisiones de Seguimiento e Interdepartamental, Comisión Técnica) así como aquellas contempladas en el propio Plan (Grupo Técnico de Simplificación y Grupos de trabajo departamentales). Sin embargo, su creación **no ha sido garantía para el adecuado impulso y apoyo al proyecto**, que como se ha señalado, es percibido por el personal participante como insuficiente.

2- EJECUCION DE LAS ACCIONES Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

Ficha de acción

El PGSA tiene definidos unos objetivos generales y de impacto (recogidos en la página 6 de este informe) que deben alcanzarse mediante la ejecución de las 29 acciones definidas. Con este fin, cada una de las acciones cuenta con su propio plan de acción, con el objetivo perseguido, las actuaciones a realizar, plazos y responsables. Esta información está recogida en las ficha de acción y seguimiento definidas para cada acción. Un ejemplo de esta ficha es el siguiente:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	
1	FICHA ACCION Y SEGUIMIENTO												
2													
3	Linea Estrategica	1	SIMPLIFICACION DE PROCEDIMIENTOS Y TRAMITES				Prioridad		Fecha		Estado	pendiente	
4	Acción	2	Título	Elaborar una guía de simplificación administrativa que pueda ser empleada por las unidades tramitadoras en un proceso autogestionado									
5	OBJETIVO												
6	Publicar una guía de simplificación administrativa para marzo de 2014								Indicador	Fecha de publicación de la guía	% consecución		
7	TAREAS												
8	Descripción												
9								Responsables	Fecha inicio	Fecha fin	RRHH	Coste	
10	1	Selección tipología del documento y canal de comunicación						GTS[20%]	23/10/2013	29/10/2013	1		
11	2	Elaboración borrador guía						GTS[40%]	25/11/2013	13/12/2013	2		
12	3	VºBº Borrador Guía						CT	16/12/2013	16/12/2013			
13	4	VºBº Borrador Guía						CI	17/12/2013	17/12/2013			
14	5	Redacción final y maquetación guía						GTS[20%]	18/12/2013	27/12/2013	1		
15	6	Difusión						GTS + GTD	30/12/2013	05/03/2014	5 + x		
16													
17													
18	Comentarios, observaciones y otros												

Debido a la ausencia de recursos suficientes, económicos y humanos, en noviembre de 2014 se procedió a modificar el contenido de las fichas para adaptarlas al nuevo escenario. En algunos casos, se procedió a modificar la redacción del objetivo perseguido y, en otros, a modificar algunas de las actuaciones que se contemplaban.

El detalle de cada una de las fichas, junto con las modificaciones señaladas, está disponible en el Anexo I de esta memoria.

Ejecución de las acciones.

El siguiente gráfico refleja el grado de ejecución de cada una de las acciones a fecha 30 de junio de 2015:



Si analizamos las acciones iniciadas podemos destacar que:

- El grado de ejecución global del PGSA es del 71%.
- Se han iniciado el 97% de las acciones contempladas en el PGSA
- Se han finalizado el 52% de las acciones iniciadas.
- Tres acciones (Implantación en extr@ de los procedimientos operativos; mapa de procesos e incorporación de procedimientos a ADI) tienen ejecución limitada, es decir, al no disponer de financiación adicional se ejecutan según la disponibilidad presupuestaria existente en el correspondiente ejercicio económico.



- Una acción está paralizada por falta de recursos.
- Existen acciones cuyo inicio o final está condicionado a la finalización de esa misma acción 1.5 de Revisión de procedimientos, por lo que no pueden avanzar en tanto no finalice ésta.

En el **Anexo II** de este documento se detalla la **situación de cada una de las acciones** a fecha 30 de junio de 2015.

ASPECTOS DESTACABLES

- **El 97 % de las acciones del Plan se están ejecutando.** La no ejecución del resto se debe a que dichas acciones están condicionadas a la finalización de otras acciones.
- **La ejecución de determinadas acciones se ha desviado de la planificación inicial debido a la ausencia de recursos humanos y económicos suficientes.** En el primer caso, debido a la no liberación de tareas al personal participantes, y, en el segundo, a la no asignación de financiación adicional.
- Dos acciones no se han iniciado por estar condicionadas a la finalización de otras.
- **El plazo de ejecución fijado de año y medio ha resultado a todas luces insuficiente.** Varias son las razones de ello:
 - La inexistencia de procedimientos debidamente descritos. Sin esta premisa no es posible realizar la simplificación procedimental.
 - La simplificación normativa no se ha iniciado.
 - La insuficiente dedicación del personal, debido a la no liberación de las tareas habituales.
 - La ausencia de apoyo suficiente por parte de la Alta Dirección.
 - La inexistencia de financiación para el desarrollo de los sistemas de información y las herramientas informáticas necesarias.
- Dada la demora existente, es necesario **prolongar el plazo de ejecución del Plan**, al menos, nueve meses más. Para finalizar los trabajos sería necesario unos seis meses más (fundamentalmente para finalizar la descripción de los procedimientos que aún no la tienen). Sin embargo, debemos considerar que con el cambio de gobierno producido tras las elecciones va a haber un cambio de estructuras que incidirá en el desarrollo del PGSA, ralentizando ciertas actividades debido al lógico



proceso de adecuación a la nueva estructura. Si consideramos que una fecha probable para que toda la estructura orgánica esté consolidada y más o menos operativa puede ser septiembre, añadiríamos seis meses más a esta fecha, situándonos en **marzo de 2016 como fecha de finalización del Plan.**



Situación del proceso de simplificación

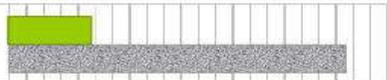
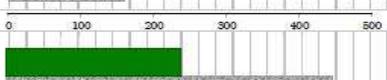
El eje sobre el que vertebran todas las acciones del PGSA es la simplificación de los procedimientos. Por su importancia, en este apartado se explica cuál es la situación del proceso de simplificación.

Como ya se ha indicado con anterioridad, dado el alto número de procedimientos existentes, se decidió acotar el proceso de simplificación a los procedimientos administrativos (1.768 procedimientos), dejando la puerta abierta a que finalizada la revisión de éstos, se continuara con los no administrativos.

Los procedimientos administrativos pueden clasificarse en procedimientos específicos y transversales. Esta es la situación de cada grupo de procedimientos:

- **Procedimientos administrativos específicos:**

Las unidades orgánicas están realizando el proceso de simplificación respecto a los procedimientos administrativos específicos de su unidad. En estos momentos, el grado de avance de cada uno de los departamentos de dicho proceso es el siguiente:

30-junio- 2015					FASE 2: DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS 30-junio-2015							
DEPARTAMENTO	% servicios con proc. identif.	% servicios pendientes	nº proc. Identif. *	ESTADO DE AVANCE	nº proc. a describir por los dptos.	nº proc. Descritos 2-mar-15	nº proc. Descritos 10-abr-15	nº proc. Descritos 05-mayo-15	nº proc. Descritos 27-mayo-15	nº proc. Descritos 30-junio-15	% de avance	
<u>ECONOMIA, INDUSTRIA, HACIENDA Y EMPLEO</u>	100,0%	0,0%	789		413	71	71	110	115	152	36,8%	
<u>CULTURA, TURISMO Y RELACIONES INSTITUCIONALES</u>	100,0%	0,0%	394		155	109	128	136	130	141	91,0%	
<u>PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR</u>	100,0%	0,0%	775		293	183	211	213	220	232	79,2%	
<u>DESARROLLO RURAL, MEDIO AMBIENTE Y ADMINISTRACION LOCAL</u>	100,0%	0,0%	714		300	68	68	93	128	143	47,7%	
<u>EDUCACION</u>	100,0%	0,0%	240		129	79	82	87	87	87	67,4%	
<u>SALUD</u>	100,0%	0,0%	357		151	0	10	22	41	41	27,2%	
<u>POLITICAS SOCIALES</u>	100,0%	0,0%	348		167	111	118	124	128	125	74,9%	
<u>FOMENTO</u>	100,0%	0,0%	299		160	112	112	121	103	103	64,4%	
TOTAL	100,0%	0,0%	3.916		1.768	733	800	906	952	1.024	53,8%	

* El nº de procedimientos identificados, corresponde a procedimientos administrativos y procedimientos no administrativos. El nº total de procedimientos es muy superior al real debido a que cada servicio ha listado los procedimientos transversales que deben ser

Se observa que la identificación de los procedimientos está realizada en todos los Departamentos y que la descripción posterior, lo está en el 54 % de los procedimientos administrativos específicos.

- Procedimientos administrativos transversales

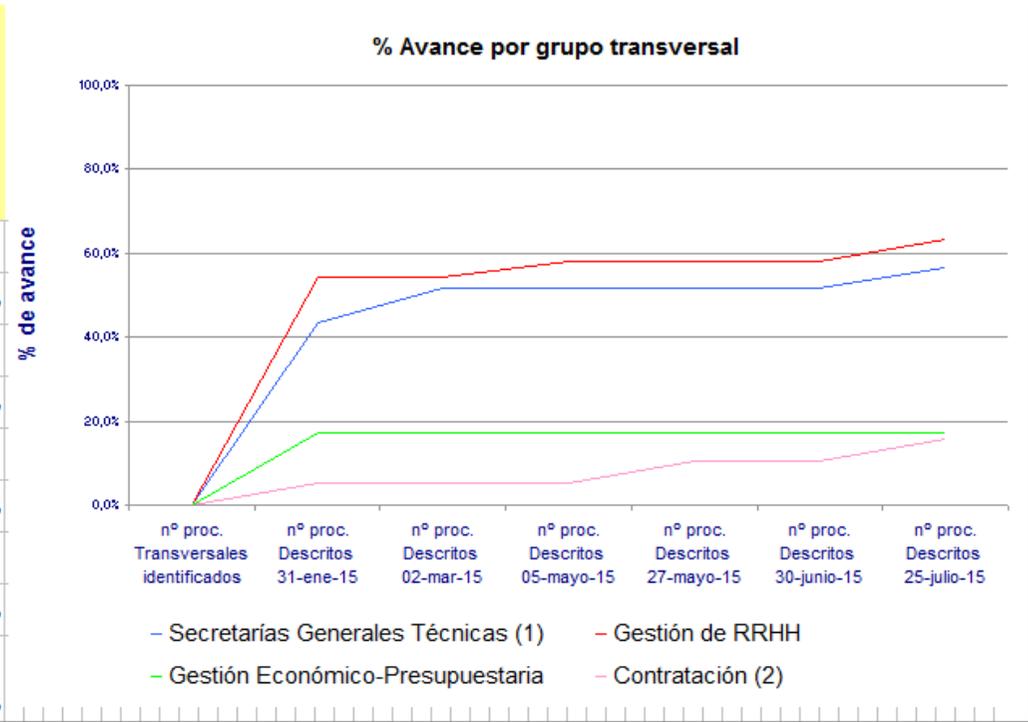
Los procedimientos administrativos transversales, según la temática, son trabajados por los siguientes Grupos Transversal creados al efecto: Recursos Humanos, Económico-presupuestario, Contratación y Secretarías Generales Técnicas.

La situación de estos grupos es la siguiente:



FASE 2: DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS
25-07-2015

GRUPO TRANSVERSAL	nº proc. Transversales identificados	nº proc. Descritos 31-ene-15	nº proc. Descritos 02-mar-15	nº proc. Descritos 05-mayo-15	nº proc. Descritos 27-mayo-15	nº proc. Descritos 30-junio-15	nº proc. Descritos 25-julio-15
<u>Secretarías Generales Técnicas (1)</u>	62	27	32	32	32	32	35
		43,5%	51,6%	51,6%	51,6%	51,6%	56,5%
<u>Gestión de RRHH</u>	57	31	31	33	33	33	36
		54,4%	54,4%	57,9%	57,9%	57,9%	63,2%
<u>Gestión Económico-Presupuestaria</u>	23	4	4	4	4	4	4
		17,4%	17,4%	17,4%	17,4%	17,4%	17,4%
<u>Contratación (2)</u>	19	1	1	1	2	2	3
		5,3%	5,3%	5,3%	10,5%	10,5%	15,8%
TOTAL	161	64	69	71	72	72	80
		39,9%	43,0%	44,3%	45,0%	45,0%	49,4%



Se han identificado todos los procedimientos transversales y se han descrito casi el 50% de ellos.

Es importante señalar que se ha iniciado la fase de simplificación en el 24% de los procedimientos del grupo de Secretarías Generales Técnicas.



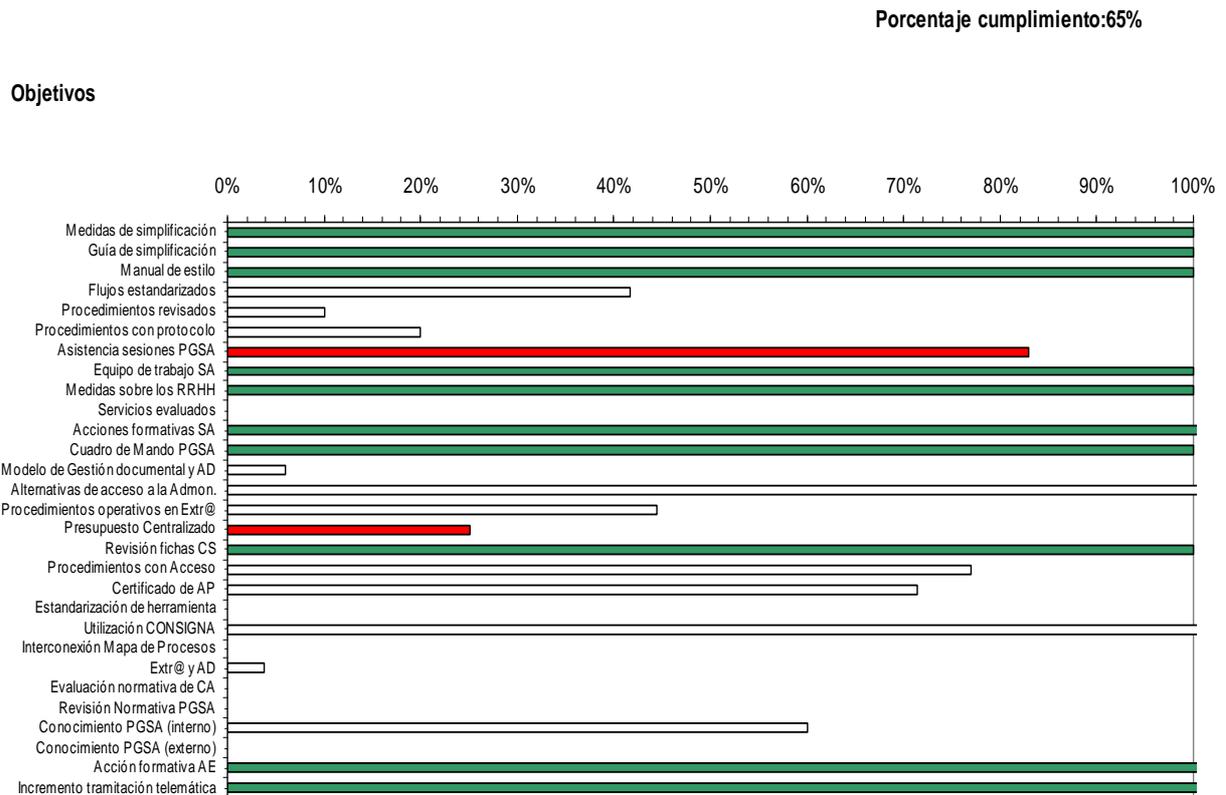
ASPECTOS DESTACABLES

- La **inexistencia de un repositorio único de procedimientos actualizado**, lastre para el proceso de simplificación. Al no existir dicho repositorio actualizado u otros repositorios similares que contuvieran información básica para realizar el proceso de simplificación (denominación del procedimiento, tareas, documentos, flujos, etc.) ha sido necesario realizarla. Esta labor está resultando sumamente costosa en tiempo y dedicación, tanto por la propia labor en sí como por la ausencia de dedicación y apoyo señalada con anterioridad en este informe.
- A fecha 9 de junio se han identificado **3.916 procedimientos, de los que 1.768 son procedimientos administrativos específicos**. Estos últimos son los que deben describir las unidades y grupos transversales
- En esa misma fecha, **el número de procedimientos descritos por las unidades asciende a 1.024**, lo que supone casi **un 54 % del total**.
- La fase de identificación de los procedimientos se inició en mayo de 2014 y la de descripción en septiembre del mismo año. **La fase de descripción todavía no ha finalizado**.
- **La fase de simplificación ha comenzado para parte de los procedimientos transversales**: algunos de los correspondientes a las Secretarías Generales Técnicas.
- De estos primeros trabajos de simplificación se pueden obtener tres conclusiones principales:
 - **El alto interés del personal participante para proceder a la simplificación** de los procedimientos que tramitan.
 - **El grado de simplificación está condicionado en gran medida por la normativa** que regula el procedimiento en cuestión, de tal manera que si no se modifica aquélla, con frecuencia, no es posible la simplificación.
 - **Los sistemas de información** u herramientas informáticas a emplear para la simplificación **no están dando la respuesta requerida** por distintos motivos: no responden a las necesidades existentes; no funcionan correctamente o son complejas de implantar; requieren de autorización cuya obtención es compleja y lenta; su funcionamiento no es suficientemente estable; se desconoce la respuesta que dan; están en fase experimental; requieren financiación, etc.

Cumplimiento de objetivos.

Objetivos específicos de cada acción

Como se ha indicado cada una de las acciones tienen definido un objetivo a conseguir tras la **ejecución de su plan de acción**. El grado de consecución de dichos objetivos se refleja en el siguiente gráfico:



Del análisis de este cuadro cabe destacar:

- En términos generales, el grado de consecución global del objetivo es de un 65%.
- Si tenemos en cuenta exclusivamente las acciones finalizadas en junio de 2015, el grado de cumplimiento de los objetivos es del 91,6%.
- Dos acciones han finalizado pero no se ha conseguido el objetivo.
- A destacar que en dos acciones se ha conseguido el objetivo perseguido aún sin finalizar todas las actuaciones contempladas.



Objetivos de impacto

El Plan General de Simplificación Administrativa, además de los objetivos generales señalados en la Ley, persigue la consecución de los siguientes objetivos:

1. Reducir un 30% las cargas administrativas.
2. Reducir un 20% los tiempos medios de tramitación.
3. Conseguir que el 75% de los documentos que se refieran a información disponible en la red Sara no se soliciten.
4. Aumentar en un 30% el número de tramitaciones telemáticas.
5. Aumentar un 20% la satisfacción de la ciudadanía en su relación con la Administración.

La medición de estos objetivos se realizará una vez finalice el desarrollo del Plan General de Simplificación Administrativa.

ASPECTOS DESTACABLES

- Si consideramos exclusivamente las acciones finalizadas y sin necesidad de financiación adicional, **el grado de consecución de los objetivos está siendo alto (un 91 %)**. Sin esa matización, las cifras obtenidas no son tan satisfactorias ya que nos movemos en cifras del 65%.
- En estos momentos, **ninguna de las acciones relacionadas con los sistemas de información que requería financiación adicional** (excepto Consigna que ha conseguido financiación al margen del PGSA) **está en condiciones de poder conseguir su objetivo**. Y eso que como sabemos, hoy en día, el uso de herramientas informáticas y sistemas de información es imprescindible en toda gestión administrativa al aportar elementos de ayuda a la racionalización, simplificación, homogenización, reducción de tiempos, etc.
- Este hecho nos indica el **fuerte impacto que la ausencia de financiación va a tener en la consecución** de los objetivos de cada acción pero también en la **de los objetivos de impacto del Plan**.



3. RESULTADOS MÁS DESTACADOS

Conocimiento sobre qué y cómo se hace

Gracias a la acción de identificación y de descripción de los procedimientos, en estos momentos podemos saber:

- *Qué se hace:* se han identificado todos los procedimientos que se realizan en los distintos Departamentos del Gobierno de Navarra, ya sean administrativos o no.
- *Como se hace:* se está procediendo a la descripción de los procedimientos administrativos identificados.

Este conocimiento es la premisa básica que posibilitará el análisis y la reorganización de la estructura de nuestra organización y de sus recursos, tanto humanos como materiales.

Mapa de procesos

La información de identificación de los procedimientos y la descripción posterior, recogida y trabajada en el proceso de simplificación se va a volcar en el Mapa de procesos del Gobierno de Navarra.

En estos momentos, ya está disponible la información identificativa de todos los procedimientos administrativos específicos que tramitan las unidades.

Esta información va a estar disponible para todos los usuarios del Gobierno de Navarra, siendo las Secretarías Generales Técnicas las encargadas de su mantenimiento.

Una vez finalizada la simplificación de los procedimientos se cargará la información relativa a tareas, flujos, documentos, actividad, etc., lo que permitirá poder obtener los manuales de procedimientos correspondientes y alimentar el Inventario de procedimientos.

Normativa impulsora de la simplificación

Durante la ejecución del PGSA se han dictado normas que o bien obligan a la simplificación:

- Acuerdo de Gobierno sobre simplificación documental
- Decreto que regula la digitalización de documentos para su incorporación al Archivo Digital.



O bien, realizan la simplificación:

- Simplificación ciertos procedimientos de autorización medioambiental.
- Orden Foral que simplifica los procedimientos de seguridad industrial.

Ambos casos son ejemplos de la tendencia simplificadora que se va implantando en la administración.

Materiales para la simplificación

Se han elaborado materiales para facilitar el proceso de simplificación:

- Relación de medidas de simplificación.
- Manual de estilo para la normalización de tipografías y formatos.
- Guía de simplificación administrativa.

Cultura de la simplificación

Las sesiones y acciones de divulgación del Plan, la formación en simplificación, la creación de grupos de trabajo, los proyectos impulsados, etc., están consiguiendo crear una cultura de simplificación en el personal de Gobierno de Navarra.

Si bien dicha cultura ya existía anteriormente, el desarrollo del PGSA la ha reforzado, convirtiendo a la simplificación en una necesidad ineludible en la gestión administrativa en nuestra organización. De alguna manera la simplificación va calando e impregnando toda la acción y la gestión de la Administración Foral



4.- ACTUACIONES NECESARIAS PARA FINALIZAR EL PROCESO

Comunicación a los nuevos equipos directivos.

El cambio de gobierno citado anteriormente va a conducir a un cambio en las estructuras organizativas de la Administración de la Comunidad Foral y, consecuentemente, el cambio de parte del personal directivo de las mismas.

Como se ha indicado, uno de los elementos fundamentales para el desarrollo del Plan ha sido la implicación del personal, comenzando por la Alta Dirección, que tiene que ser quien verdaderamente impulse el proyecto. Si dicho personal cambia va a ser necesario realizar **acciones de difusión e información sobre el PGSA a los nuevos equipos directivos**. Y, si procede, acciones de ratificación del mismo o, en su caso, modificación.

Por ello, es necesario:

- Informar del proyecto al nuevo Gobierno (agosto -septiembre) para su ratificación y, en su caso, modificación.
- Aprobar el planteamiento de continuidad previsto.
- Comunicar el proyecto a los equipos directivos de cada Departamento.
- Dotar al proyecto de los recursos necesarios para garantizar su continuidad:
 - Grupo Técnico de Simplificación. El 1 de septiembre finaliza la comisión de servicios que tienen concedida los actuales integrantes para participar en este proyecto. Será necesario plantear soluciones de continuidad o alternativas a la misma. Teniendo en cuenta que el trabajo que queda por desarrollar es fundamentalmente la simplificación de procedimientos, lo más adecuado sería dotar al proyecto de técnicos de organización, como el perfil más adecuado para abordar esa tarea, finalizar el proyecto y garantizar su sostenibilidad en el tiempo.
 - Grupos de Trabajo Departamentales. Sería conveniente contrastar su composición para ajustarla a los posibles cambios que pudiera haber.
 - Recursos económicos. Analizar las posibilidades de obtener financiación adicional para los proyectos de la línea de sistemas de información.



Constitución de los nuevos órganos de seguimiento del PGSA.

Tras la celebración de las elecciones autonómicas de mayo de 2015 y el cambio de Gobierno posterior, habrá que **ratificar o modificar** la constitución de los órganos de seguimiento del PGSA.

Continuar, hasta finalizar, las acciones del PGSA.

De momento, el PGSA continúa abordándose aunque, como se ha indicado, requerirá la ratificación de la continuidad del proyecto y un mayor tiempo de ejecución para finalizar todas las actuaciones contempladas

En el **Anexo III** se detallan las **Actuaciones a realizar** para finalizar cada una de las acciones del Plan General de Simplificación Administrativa.

Asimismo, se recoge el **Plan de acción** a desarrollar en el último semestre del año, que requerirá la aprobación posterior por parte de los diferentes órganos de seguimiento del Plan.

En las **primeras actuaciones de simplificación** realizadas nos hemos encontrado con que son dos los principales **factores limitantes** de este proceso:

- la normativa reguladora de los procedimientos
- el funcionamiento de los sistemas de información ligados a la simplificación.

Por ello, en el citado **Anexo III** se han incorporado **medidas específicas de apoyo** para ambos ámbitos.

Medición final

La medición final consiste en la medición tanto de los objetivos de impacto del Plan (ver pag. 33) como de los objetivos de aquellas acciones que se están ejecutando y de aquellas ya acabadas que tienen fijada su medición a finales de 2015 (acciones 3.6, 3,8 y 5.4)

Creación de un Observatorio de la simplificación.

La ejecución del PGSA está suponiendo un importante esfuerzo y dedicación del personal que está participando en el proceso. Participación que va a tener sus resultados concretos en cuanto a simplificación, objetivo último del proceso, y en cuanto a productos obtenidos (procedimientos documentados y simplificados, mapa de procesos, etc.).



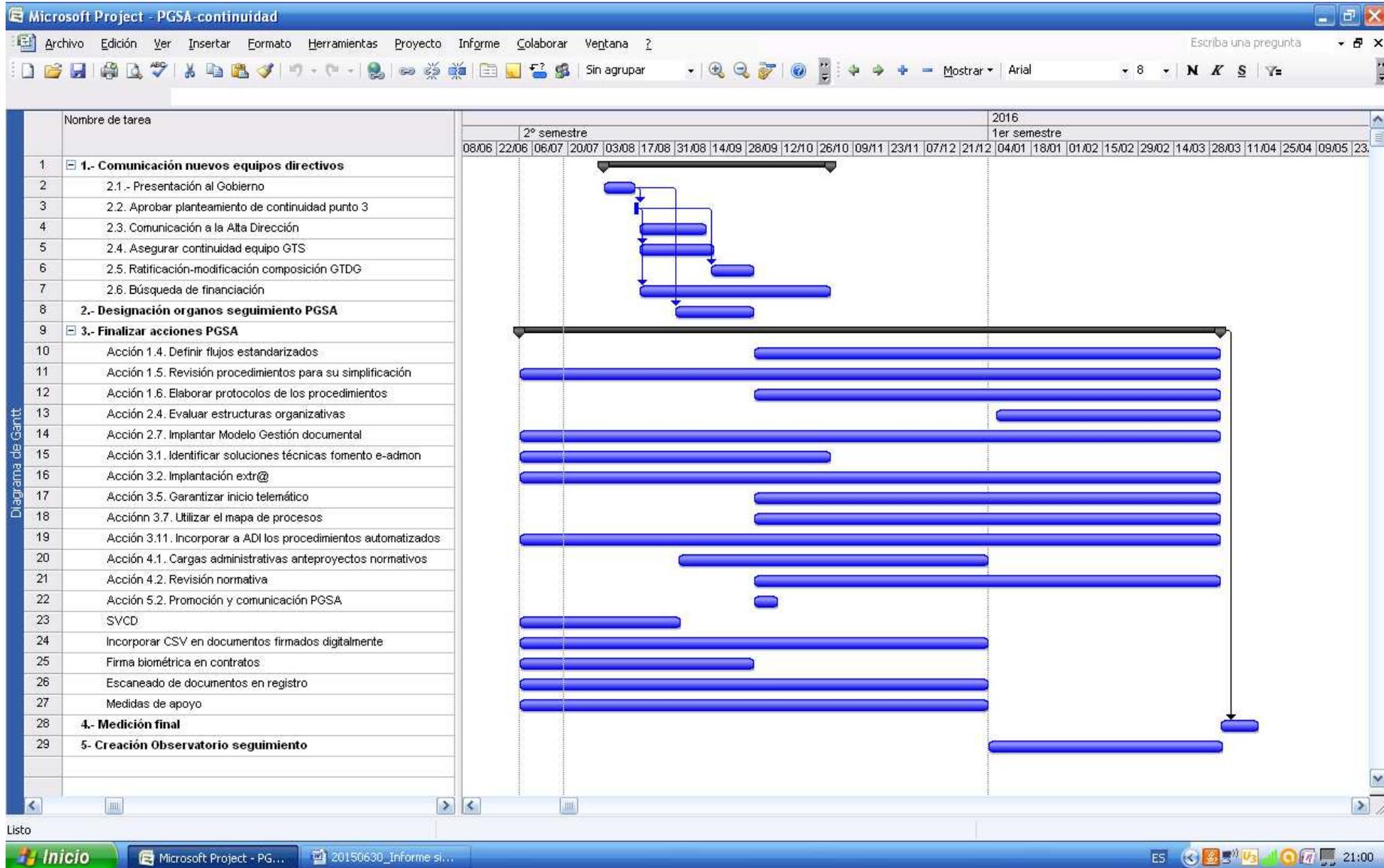
Es fundamental que ese esfuerzo realizado sea visible y tenga continuidad en el tiempo, es decir, los productos obtenidos tienen que ser consultables e utilizables en la gestión, además de ser la base del **proceso continuo de simplificación** en la organización. La simplificación no finaliza con la ejecución del PGSA; la simplificación, y la mejora, deben continuar en el tiempo para conseguir esa tan ansiada administración eficaz, eficiente y, sobre todo ahora, innovadora, en sintonía con la realidad de nuestro entorno.

Por este motivo, es necesario establecer los mecanismos necesarios para garantizar la permanencia y continuidad del proceso de simplificación tras el fin del PGSA, ya sea mediante la creación de un **Observatorio de la simplificación**; la creación de Unidades específicas de simplificación; la asignación de las funciones de impulso y control de la simplificación a unidades existentes, o lo que se considere.

Este Observatorio deberá realizar funciones de impulso, vigilancia, control y supervisión de la acción simplificadora. Asimismo, para garantizar que sus directrices y orientaciones en materia de simplificación sean llevadas a cabo por las unidades, deberá dotarse de carácter vinculante a los informes, instrucciones y normas que emita.

Cronograma

En la siguiente página se muestra el cronograma de las distintas actuaciones que hay que realizar para finalizar la ejecución del PGSA. Este cronograma deberá revisarse y, en su caso, reajustarse en función de las directrices y condicionantes que existan tras la constitución del nuevo gobierno.





ANEXO I – FICHAS DE ACCION ACTUALIZADAS

Línea 1. Simplificación de procedimientos y trámites

FICHA ACCION Y SEGUIMIENTO									
Línea Estratégica	1	SIMPLIFICACION DE PROCEDIMIENTOS Y TRAMITES		Prioridad		Fecha		Estado	pendiente
Acción	1	Título	Definir medidas de simplificación aplicables a todos los procedimientos, atendiendo al sistema de medición de cargas y de su reducción compartido por las Administraciones Públicas de España						
OBJETIVO									
Disponer de una relación de medidas de simplificación en un plazo de 1 mes desde la fecha de inicio del Plan						Indicador	Fecha de aprobación del documento medidas	% consecución	
TAREAS									
Descripción				Responsables	Fecha inicio	Fecha fin	RRHH	Coste	
1	1.1.1. Identificación medidas reducción cargas			PRESI + SOM[50%]	01/10/2013	16/10/2013	2		
2	1.1.2. Identificación medidas organizativas y procedimentales			PRESI + SOM[50%]	01/10/2013	16/10/2013	2		
3	1.1.3. Elaboración listado medidas simplif			PRESI + SOM[50%]	17/10/2013	18/10/2013	2		
4	1.1.4. Vº Bº medidas simplificación			CT	22/10/2013	22/10/2013			0
Comentarios, observaciones y otros									
Diciembre 2013: - Grado de ejecución 100% - Objetivo alcanzado La guía debe contener entre otros contenidos los siguientes: cargas de trabajo, reorganización administrativas y de RRHH, formularios e impresos, flujos corporativos...									

FICHA ACCION Y SEGUIMIENTO									
Línea Estratégica	1	SIMPLIFICACION DE PROCEDIMIENTOS Y TRAMITES		Prioridad		Fecha		Estado	pendiente
Acción	2	Título	Elaborar una guía de simplificación administrativa que pueda ser empleada por las unidades tramitadoras en un proceso autogestionado						
OBJETIVO									
Publicar una guía de simplificación administrativa para marzo de 2014						Indicador	Fecha de publicación de la guía	% consecución	
TAREAS									
Descripción				Responsables	Fecha inicio	Fecha fin	RRHH	Coste	
1	Selección tipología del documento y canal de comunicación			GTS[20%]	23/10/2013	29/10/2013	1		
2	Elaboración borrador guía			GTS[40%]	25/11/2013	13/12/2013	2		
3	VºBº Borrador Guía			CT	16/12/2013	16/12/2013			
4	VºBº Borrador Guía			CI	17/12/2013	17/12/2013			
5	Redacción final y maquetación guía			GTS[20%]	18/12/2013	27/12/2013	1		
6	Difusión			GTS + GTD	30/12/2013	05/03/2014	5 + x		
Comentarios, observaciones y otros									
Marzo 2014: - Grado de ejecución: 100% - Objetivo alcanzado.									



FICHA ACCION Y SEGUIMIENTO							
Línea Estratégica	1	SIMPLIFICACION DE PROCEDIMIENTOS Y TRAMITES	Prioridad		Fecha		Estado pendiente
Acción	3	Título	Proceder a la elaboración de un manual de estilo común para la normalización de formularios e impresos.				
OBJETIVO							
Elaboración de una manual de estilo común para diciembre de 2013					Indicador	Manual de estilo	% consecución
TAREAS							
Descripción			Responsables	Fecha inicio	Fecha fin	RRHH	Coste
1	Clasificación por tipos de formularios e impresos.		GTS[40%]	01/10/2013	18/10/2013	2	
2	Elaboración borrador manual de estilo		GTS[40%]	21/10/2013	07/11/2013	2	
3	VºBº Com. Técnica		CT	08/11/2013	08/11/2013		
4	Redacción final y maquetación		GTS[40%]	19/11/2013	22/11/2013	2	
Comentarios, observaciones y otros							
Abril 2014: - Ejecutadas todas las acciones. - Objetivo no alcanzado: se publicó la guía tres meses después de la fecha prevista							

FICHA ACCION Y SEGUIMIENTO							
Línea Estratégica	1	SIMPLIFICACION DE PROCEDIMIENTOS Y TRAMITES	Prioridad		Fecha		Estado pendiente
Acción	4	Título	Definición flujos de tramitación estandarizados, o procesos tipo, aplicando las medidas de simplificación				
OBJETIVO							
Definir el flujo de tramitación estandarizado del 100 % de las familias del ámbito operativo					Indicador	% de procedimientos con flujo estandarizado	% consecución
TAREAS							
Descripción			Responsables	Fecha inicio	Fecha fin	RRHH	Coste
1	Selección familias de procedimientos		PRESI + SOM	30/01/2014	15/02/2014	2	
2	Definición flujos corporativos		GTS[60%]	15/02/2014	15/03/2014	3	
3	VºBº Com. Técnica		CT	16/03/2014	16/03/2014		
Comentarios, observaciones y otros							
Mayo 2015: - Grado de ejecución 48% (33% tarea 1 y 15% tarea 2 -45% familias con flujo-) - Objetivo actual: 42% (5 de 12 familias)							



Acción	5	Título	Proceder a la revisión de todos los procedimientos administrativos aplicando las pautas de simplificación previamente identificadas			
OBJETIVO						
Aplicar las medidas de simplificación a todos los procedimientos administrativos antes del 30 de junio de 2015.			Indicador	% de procedimientos revisados	% consecución	
TAREAS						
Descripción		Responsables	Fecha inicio	Fecha fin	RRHH	Coste
1	Definir criterios de priorización de procedimientos	PRESI + SOM	04/11/2013	13/11/2013	2	
2	Priorización de procedimientos	GTS	18/11/2013	29/11/2013	3	
3	Difusión en los Dptos/Dir. Grales.	GTS + GTD	25/12/2013	23/01/2014		
4	Identificación y descripción de procedimientos	Unidades y GT	01/06/2014	30/05/2015		
5	Revisión y adaptación al esquema de simplificación	GTS + GTD	20/01/2014	30/06/2015		
Comentarios, observaciones y otros						
<p>Mayo 2015:</p> <p>- Grado de ejecución: 70% (60% tareas 1 a 3; 10% tarea 4. Las unidades han descrito el 49% de los procedimientos; los GT, el 47%)</p> <p>- Objetivo actual: 10%</p> <p>Modificada la ficha, incluyendo una "Tarea 4. Identificación y descripción de los procedimientos".</p> <p>Previo a la priorización de procedimientos es necesario realizar una revisión de la categorización de familias del mapa de procesos. Será una actuación a realizar promovida por el Serv. De Organización en el tercer trimestre de 2013, quedando, por tanto, fuera del Plan.</p>						

FICHA ACCIÓN Y SEGUIMIENTO							
Línea Estratégica	1	SIMPLIFICACION DE PROCEDIMIENTOS Y TRAMITES		Prioridad	Fecha	Estado	pendiente
Acción	6	Título	Elaborar protocolos de todos los procedimientos revisados				
OBJETIVO							
Que el 100 % de los procedimientos revisados cuente con protocolo propio.			Indicador	% de procedimientos con protocolo	% consecución		
TAREAS							
Descripción		Responsables	Fecha inicio	Fecha fin	RRHH	Coste	
1	Elaboración plantilla protocolo procedimiento	GTS	09/12/2013	20/12/2013	1		0
2	Cumplimentación plantilla protocolo	GTD + Unidades	20/01/2014	30/06/2015	X		0
3	Entrega/volcado en repositorio único (mapa de procesos)	GTD	20/01/2014	30/06/2015			0
Comentarios, observaciones y otros							
<p>Mayo 2015:</p> <p>- Grado de ejecución 81% (tareas 1 y 2: 66%, tarea 3: 10% -preparadas BD, pendiente envío información-)</p> <p>- Objetivo actual: 10%</p>							



Línea 2. Adaptación organizativa

FICHA ACCION Y SEGUIMIENTO							
Línea Estratégica	2	ADAPTACIÓN ORGANIZATIVA		Prioridad	Fecha	Estado	pendiente
Acción	1	Título	Implicar a la Alta Dirección de manera que se consiga el impulso efectivo del Plan y se garanticen los recursos necesarios para su desarrollo.				
OBJETIVO							
Conseguir que el 100% de los Directivos de GN hasta nivel de Dirección de Servicio acudan a las sesiones de divulgación/información sobre el Plan General de Simplificación Administrativa y su participación				Indicador	% de directivos hasta nivel dirección de Servicio que	% consecución	
TAREAS							
Descripción			Responsables	Fecha inicio	Fecha fin	RRHH	Coste
1	Definir un plan de sensibilización y concienciación del PGSA para Directivos		GTS	01/10/2013	31/10/2013	1	
2	Aprobación Plan		CT	01/11/2013	01/11/2013		
3	Presentación del Plan al Equipo de Gobierno		CI	04/11/2013	08/11/2013		
4	Difundir el plan al equipo Directivo		GTS + GTD	11/11/2013	29/11/2013	5 + x	
5	Ejecución de las acciones definidas en el plan		GTS + GTD	02/12/2013	20/01/2014	5 + x	
							0
Comentarios, observaciones y otros							
Abril 2014: - Grado de ejecución: 100% - Objetivo no alcanzado: 83% Realizadas 9 sesiones informativas a la Alta Dirección. Acudieron 169 personas de 204 convocadas (83%) Los asistentes han sido dados de alta en el gestor de conocimiento para recibir información actualizada.							

FICHA ACCION Y SEGUIMIENTO							
Línea Estratégica	2	ADAPTACIÓN ORGANIZATIVA		Prioridad	Fecha	Estado	pendiente
Acción	2	Título	Crear equipos internos especialistas en simplificación administrativa, para impulsar y ejecutar procesos de simplificación.				
OBJETIVO							
Conseguir que todos los Departamentos tengan al menos un equipo de trabajo especialista en simplificación				Indicador	Nº equipos de trabajo/Dpto	% consecución	
TAREAS							
Descripción			Responsables	Fecha inicio	Fecha fin	RRHH	Coste
1	Definición de los criterios y características de los equipos de trabajo		CT	01/10/2013	04/10/2013		
2	Difusión en los Departamentos y Direcciones Generales.		GTS	07/10/2013	18/10/2013	5	
3	Conformación de los equipos		DPTO.	21/10/2013	01/11/2013	X	
4	Formar a los equipos en Simplificación Administrativa (Grupos de trabajo departamentales)		GTS	25/11/2013	20/12/2013	5	
5	Comunicar por Departamentos la existencia y funciones de los equipos de trabajo		GTS + GTD	25/12/2013	17/01/2014	5 + x	
							0
Comentarios, observaciones y otros							
Mayo 2014: - Grado de ejecución: 100% - Objetivo alcanzado							



FICHA ACCION Y SEGUIMIENTO									
Línea Estratégica	2	ADAPTACIÓN ORGANIZATIVA		Prioridad		Fecha		Estado	pendiente
Acción	3	Título	Definir medidas de reorganización en materia de RRHH						
OBJETIVO									
Disponer de una relación de medidas de reorganización en materia de RRHH al comienzo de la fase de simplificación.				Indicador	Fecha de aprobación de las medidas	% consecución			
TAREAS									
Descripción				Responsables	Fecha inicio	Fecha fin	RRHH	Coste	
1	Identificación medidas reorganización en materia de RRHH			DGFP + SOM	01/10/2013	25/10/2013	2		
2	Elaboración listado medidas			DGFP + SOM	28/10/2013	31/10/2013	2		
3	Vº Bº de las medidas simplificación			CT	01/11/2013	01/11/2013			
								0	
Comentarios, observaciones y otros									
<p>Enero 2015: - Grado de ejecución: 100% - Objetivo alcanzado.</p> <p>Noviembre 2014: - En sesión de 7/11 de la Subcomisión (Comité Técnico) se reformula el objetivo inicial "Disponer de una relación de medidas de reorganización en materia de RRHH en un plazo de 1 mes desde la fecha de inicio del Plan" por el de "Disponer de una relación de medidas de reorganización en materia de RRHH al comienzo de la fase de simplificación". Razón: imposibilidad de abordar las actuaciones en la fecha prevista por precisar la concurrencia de distintas unidades y agentes en su elaboración.</p>									

FICHA ACCION Y SEGUIMIENTO									
Línea Estratégica	2	ADAPTACIÓN ORGANIZATIVA		Prioridad		Fecha		Estado	pendiente
Acción	4	Título	Evaluar y adaptar, si procede, los RRHH y las estructuras orgánicas afectadas por las acciones de simplificación.						
OBJETIVO									
Realización de un informe de evaluación de las estructuras y los RRRHH en el 100% de las unidades				Indicador	Nº de informes emitidos	% consecución			
TAREAS									
Descripción				Responsables	Fecha inicio	Fecha fin	RRHH	Coste	
1	Definición elementos de análisis e indicadores de medida			GTS	20/01/2014	21/02/2014	1		
2	Elaboración informe de evaluación impacto en la estructura.			SOM	24/02/2014	30/06/2015	2		
3	Identificación de medidas			SOM	24/02/2014	30/06/2015	2		
4	Ejecución de las medidas de adaptación identificadas en el informe.			Unidades	24/02/2014	30/06/2015	X		
								0	
Comentarios, observaciones y otros									
Acción no iniciada hasta que finalice el proceso de simplificación (acción 1.5)									



FICHA ACCION Y SEGUIMIENTO							
Línea Estratégica	2	ADAPTACIÓN ORGANIZATIVA		Prioridad	Fecha	Estado	pendiente
Acción	5	Título	Diseñar e impartir acciones formativas en materia de simplificación.				
OBJETIVO							
Impartir, al menos cuatro acciones formativas anuales, en materia de simplificación administrativa.				Indicador	Nº acciones formativas	% consecución	
TAREAS							
Descripción				Responsables	Fecha inicio	Fecha fin	RRHH Coste
1	Definición contenidos acciones formativas			GTS	14/01/2014	17/01/2014	1
2	Elaboración materiales de formación			GTS + INAP	20/01/2014	31/01/2014	5 + X
3	Difusión cursos			INAP	03/02/2014	14/02/2014	X
4	Ejecución			INAP	01/04/2014	30/06/2015	X
							0
Comentarios, observaciones y otros							
Junio 2014: - Grado de ejecución: 100% - Objetivo alcanzado Se han impartido 9 acciones formativas, a las que han acudido 186 personas de todos los Departamentos							

FICHA ACCION Y SEGUIMIENTO							
Línea Estratégica	2	ADAPTACIÓN ORGANIZATIVA		Prioridad	Fecha	Estado	pendiente
Acción	6	Título	Definir los indicadores y la sistemática de análisis que permitan evaluar los resultados de la aplicación de las medidas de simplificación.				
OBJETIVO							
Definir al menos 6 indicadores a modo de Cuadro de Mando que permitan evaluar la eficacia de la implementación del PGSA				Indicador	Indicadores	% consecución	
TAREAS							
Descripción				Responsables	Fecha inicio	Fecha fin	RRHH Coste
1	Identificación posibles indicadores del PGSA			CT	01/10/2013	04/10/2013	
2	Análisis indicadores y método de obtención de datos.			GTS	07/10/2013	30/10/2013	1
3	Selección indicadores, definición periodicidad medición.			CT	01/11/2013	01/11/2013	
4	Medición y emisión de informes			GTS	20/01/2014	30/06/2015	3
Comentarios, observaciones y otros							
Febrero 2014: - Grado de ejecución: 100% - Objetivo alcanzado							



FICHA ACCION Y SEGUIMIENTO							
Línea Estratégica	2	ADAPTACION ORGANIZATIVA		Prioridad	Fecha	Estado	pendiente
Acción	7	Título	Implantación del Modelo de Gestión Documental con Archivo Digital en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra				
OBJETIVO							
Conseguir una implantación del Modelo en el 50% de las unidades implicadas en la Administración Electrónica					Indicador	% de unidades con modelo implantado	% consecución
TAREAS							
Descripción		Responsables	Fecha inicio	Fecha fin	RRHH	Coste	
1	Revisión del Modelo de Gestión Documental con Archivo Digital	PRESI-CULT-DGGANT	02/10/2013	31/10/2013	1+2+2		
2	Aprobación del Modelo revisado de Gestión Documental con Archivo Digital	GOB NAVARRA	31/10/2013	22/10/2013			
3	Identificar el grado de implantación del Modelo de Gestión Documental con Archivo Digital	PRESI-CULT-DGGANT	02/10/2013	31/12/2013	1+2+2		
4	Definición del Plan de Comunicación y Plan de Formación	PRESI-CULT-DGGANT	25/11/2013	31/12/2013	1+2+2		
5	Creación de las Comisiones de trabajo con competencias y responsabilidades recogidas en el Modelo de Gestión Documental y Archivo Digital	PRESI-CULT-DGGANT	25/11/2013	31/12/2013	X		
6	Ejecución Plan de Comunicación y Plan de Formación	PRESI-CULT-DGGANT	13/01/2013	15/04/2013	1+2+2		
7	Implantación del Modelo de Gestión Documental con Archivo Digital - Fase I	PRESI-CULT-DGGANT	28/04/2013	30/06/2015	X		
Comentarios, observaciones y otros							
Mayo 2015: Esta acción será objeto de revisión y, en su caso, replanteamiento por parte de Archivo Administrativo.							

Línea 3. Colaboración interadministrativa y adecuación tecnológica

FICHA ACCION Y SEGUIMIENTO							
Línea Estratégica	3	COLABORACIÓN INTERADMINISTRATIVA Y ADECUACIÓN TECNOLÓGICA		Prioridad	Fecha	Estado	pendiente
Acción	1	Título	Identificar soluciones técnicas que consigan un mayor uso de la administración electrónica por el ciudadano				
OBJETIVO							
Encontrar al menos una alternativa de acceso de fácil implantación y uso por el ciudadano					Indicador	nº de alternativas	% consecución
TAREAS							
Descripción		Responsables	Fecha inicio	Fecha fin	RRHH	Coste	
1	Estudiar modelos utilizados por otras administraciones	SSIC + SSSI	01/10/2013	31/12/2013	2		
2	Partiendo de las alternativas existentes, hacer un estudio de viabilidad, para valorar la posibilidad de implantación	SSIC + SSSI	02/01/2014	31/03/2014	2		
3	Definir, si procede, un plan de implantación	SSSI + GTD	02/04/2014	01/05/2014	1		
4	Puesta en marcha del plan de trabajo, si procede.	GTS + GTD	02/05/2014	31/12/2014	5 + X		
						100.000	
Comentarios, observaciones y otros							
Mayo 2015: - Grado de ejecución: 50% - Objetivo alcanzado. (2 alternativas) Adoptado cl@ve como sistema de acreditación múltiple: Permite acceso con certificado, clave permanente y clave ocasional. Probada compatibilidad con CAR							



FICHA ACCION Y SEGUIMIENTO									
Línea Estratégica	3	COLABORACIÓN INTERADMINISTRATIVA Y ADECUACIÓN TECNOLÓGICA		Prioridad		Fecha		Estado	pendiente
Acción	2	Título	Implantar el gestor corporativo de expedientes para la tramitación de los procedimientos administrativos operativos.						
OBJETIVO									
Conseguir que al menos el 90% los procedimientos operativos que se revisen y no requieran desarrollo específico, estén incorporados o integrados con el Gestor Corporativo de expedientes extr@						Indicador	P tram extra / P revisados	% consecución	20
TAREAS									
Descripción				Responsables	Fecha inicio	Fecha fin	RRHH	Coste	
1	Identificar la implantación en aquellos procedimientos que responder a flujos estandares que no requieran desarrollo.								
1.1	- Identificar procedimientos con flujo standard			SOM	#####	11/10/2013	1		
1.2	- Definición del plan global de implantación para procedimientos estándares.			SOM	#####	30/10/2013	1		
1.3	- Realización de acciones de divulgación (extr@ y plan de implantación)			SOM	#####	27/11/2013	2		
1.4	- Implantación según el plan de trabajo (incluyendo compra licencias, mantenimiento y soporte)			GTD + SOM	#####	19/12/2014	X+2	309.000	
2	Identificar el desarrollo de los flujos o datos específicos.								
2.1	- Identificar flujos o datos específicos			SOM	#####	21/12/2013	1		
2.2	- Realización de los desarrollos necesarios.			DGGANT	#####	14/01/2015		950.000	
2.3	- Definición del plan global de implantación para procedimientos estándares.			SOM	#####	30/01/2015	1		
2.4	- Realización de acciones de divulgación (extr@ y plan implantación)			SOM	#####	27/02/2015	2		
2.5	- Implantación según el plan de trabajo (incluyendo compra licencias, mantenimiento y soporte)			GTD + SOM	#####	30/06/2015	X+2	236.000	
								1.495.000	
Comentarios, observaciones y otros									
Mayo 2015: - Grado de ejecución: 50% Noviembre 2014: - Ante la ausencia de financiación adicional, se reformula el objetivo inicial (Conseguir que al menos el 90% los procedimientos operativos que se revisen, estén incorporados o integrados con el Gestor Corporativo de expedientes extr@), excluyendo lo relativo a nuevos desarrollos.									



FICHA ACCION Y SEGUIMIENTO									
Línea Estratégica	3	COLABORACIÓN INTERADMINISTRATIVA Y ADECUACIÓN TECNOLÓGICA		Prioridad		Fecha		Estado	pendiente
Acción	3	Título	Adopción de un modelo de gestión presupuestaria centralizado para la financiación de las herramientas corporativas necesarias en la Administración de la C.F.N.						
OBJETIVO									
Conseguir que el 100% del presupuesto destinado a soluciones, aplicaciones o herramientas informáticas corporativas, figure en partidas en la DGIT						Indicador	Pto. DGGANT / Pto. Global CAP.	% consecución	
TAREAS									
Descripción				Responsables	Fecha inicio	Fecha fin	RRHH	Coste	
1	Preparar justificación de los motivos por lo que se debiera disponer de un modelo de gestión			DGGANT	01/08/2013	30/08/2013	1		
2	Tramitar ante Presupuestos			DGGANT + SG	12/08/2013	30/08/2013	2		
3	Establecer un sistema de gestión y reparto presupuestario en función de las herramientas			DGGANT	02/09/2013	31/12/2013	1		
Comentarios, observaciones y otros									
Mayo 2015: - Grado de ejecución: 100% - Objetivo final: 25% Noviembre 2014: Tras valorarlo con Presupuestos e Intervención, la DGIT descartó continuar con la centralización. Enero 2014: Centralizado el presupuesto del soporte de segundo nivel de extr@. Se valora continuar con CAU, SAP, SSII									

FICHA ACCION Y SEGUIMIENTO									
Línea Estratégica	3	COLABORACIÓN INTERADMINISTRATIVA Y ADECUACIÓN TECNOLÓGICA		Prioridad		Fecha		Estado	pendiente
Acción	4	Título	Revisar, racionalizar y normalizar el catálogo de servicios del portal del Gobierno de Navarra.						
OBJETIVO									
Revisar el 100% de las fichas del catálogo de servicios según los nuevos criterios que se definan						Indicador	Nº fichas revisadas/Nº fichas totales	% consecución	
TAREAS									
Descripción				Responsables	Fecha inicio	Fecha fin	RRHH	Coste	
1	Establecimiento de criterios sobre "que" debe ir en el Catalogo de Servicios y cómo reestructurar la información, servicios, trámites...			SOM	01/10/2013	04/10/2013	1		
2	Comunicar criterios a Departamentos y autores			SOM	07/10/2013	11/10/2013	1		
3	Revisión de la situación actual			SOM + Unidades	14/10/2013	31/10/2013	1 + X		
4	Depuración del catálogo (eliminar sobrantes y reestructurar)			SOM + Unidades	01/11/2013	31/12/2013	1 + X		
5	Implantación de la nueva sistemática de publicación			SOM + Unidades	02/01/2014	31/03/2014	1 + X		
Comentarios, observaciones y otros									
Abril 2015: - Grado de ejecución: 100% - Objetivo alcanzado Desdoblado el catálogo de servicios en: Catálogo de trámites para el ciudadano y para personal de GN y EELL									



FICHA ACCION Y SEGUIMIENTO									
Línea Estratégica	3	COLABORACIÓN INTERADMINISTRATIVA Y ADECUACIÓN TECNOLÓGICA		Prioridad		Fecha		Estado	pendiente
Acción	5	Título	Garantizar que todos los procedimientos operativos dispongan de inicio telemático.						
OBJETIVO									
Que el 100% de los procedimientos que se pueden iniciar por la ciudadanía, tengan inicio telemático.						Indicador	% de procedimientos a instancia de la ciudadanía con inicio telemático	% consecución	
TAREAS									
Descripción				Responsables	Fecha inicio	Fecha fin	RRHH	Coste	
1	Elaborar un estudio que identifique los procedimientos que se pueden iniciar por la ciudadanía con su nivel de tramitación electrónica.			GTS + GTD	04/11/2013	29/11/2013	5 + X		
2	Comunicar a la unidad responsable necesidad implantación inicio telemático			GTD	02/12/2013	27/12/2013	X		
3	Incorporar el inicio telemático en los procedimientos identificados.								
3.1	- Crear fichas de catálogo con tramitación mediante RGE.			Unidades	20/01/2014	21/02/2014	X		
3.2	- Crear fichas de catálogo mediante instancias específicas			Unidades	20/01/2014	30/06/2014	X		
3.3	- Crear fichas de catálogo con conexión a herramientas de negocio ya desarrolladas			Unidades	20/01/2014	30/06/2014	X		
Comentarios, observaciones y otros									
Mayo 2015: - Grado de ejecución: 20% (Tarea 1). Trabajando en la elaboración del estudio. - Objetivo actual: 77%									

FICHA ACCION Y SEGUIMIENTO									
Línea Estratégica	3	COLABORACIÓN INTERADMINISTRATIVA Y ADECUACIÓN TECNOLÓGICA		Prioridad		Fecha		Estado	pendiente
Acción	6	Título	Extender el uso del certificado de empleado público						
OBJETIVO									
Conseguir que el 70% de los cargos (dirección y jefaturas) cuenten con certificado de personal de Administración Pública como medio de identificación y autenticación a final de 2015 (*)						Indicador	% empleados con certificado digital	% consecución	
TAREAS									
Descripción				Responsables	Fecha inicio	Fecha fin	RRHH	Coste	
1	Identificar usuarios potenciales de certificado			SSSI	01/10/2013	18/10/2013	1		
2	Dictar norma que impulse el certificado de empleado público			SGT	21/10/2013	29/11/2013	1		
3	Definir y poner a disposición manuales de uso del certificado de empleado público.			SSSI	21/10/2013	01/11/2013	1		
4	Realizar acciones divulgativas sobre la existencia del certificado y sus características			SOM + SSSI	04/11/2013	02/12/2013	2		
5	Realizar acciones formativas sobre la obtención y uso del certificado de empleado público.			SOM + SSSI	04/11/2013	02/12/2013	2		
Comentarios, observaciones y otros									
Mayo 2015: - Grado de ejecución: 100% - Objetivo actual: 50% Noviembre de 2014: El objetivo "Conseguir que el 70 % de los empleados que precisen uso de ordenador cuente con certificado de empleado público como medio de identificación y autenticación a final de 2015" se reformula en los términos del actual al considerarse innecesario emitir certificados a personas que no lo van a emplear.									



FICHA ACCION Y SEGUIMIENTO									
Linea Estrategica	3	COLABORACIÓN INTERADMINISTRATIVA Y ADECUACIÓN TECNOLÓGICA		Prioridad		Fecha		Estado	pendiente
Acción	7	Título	Identificar y adaptar para su uso herramientas, aplicaciones, bases de datos, etc. que permitan racionalizar, compartir y estandarizar funcionalidades entre administraciones públicas y/o unidades de la A.C.F.N.						
OBJETIVO									
Disponer de un informe que contenga una propuesta de actuaciones para junio de 2015						Indicador	Informe	% consecución	
TAREAS									
Descripción				Responsables	Fecha inicio	Fecha fin	RRHH	Coste	
1	Definir criterios para inventariar aplicaciones			SOM + SSIC	01/10/2013	11/10/2013	2		0
2	Inventariar cuantas aplicaciones existen en las administraciones públicas, que pudieran ser reutilizables.			SOM + SSIC	14/10/2013	29/11/2013	2		0
3	Inventariar todas las aplicaciones existentes en GN de carácter corporativo			SSIC	14/10/2013	01/11/2013	1		0
4	Inventariar por departamentos el resto de aplicaciones implantadas en GN			SSID	14/10/2013	01/11/2013	1		0
5	Realizar estudio de conveniencia de uso de las aplicaciones indicadas conforme a criterios de sostenibilidad en el tiempo			DGGANT	02/12/2013	30/06/2014	1		0
6	Implantar y adaptar, en su caso, las herramientas identificadas para su uso compartido.			DGGANT	01/07/2014	30/06/2015			100.000
									100.000
Comentarios, observaciones y otros									
Abril 2015: Grado de ejecución: 45%. La DGIT tiene identificadas todas las aplicaciones existentes en GN. El proyecto está paralizado por falta de recursos y tiempo									

FICHA ACCION Y SEGUIMIENTO									
Linea Estrategica	3	COLABORACIÓN INTERADMINISTRATIVA Y ADECUACIÓN TECNOLÓGICA		Prioridad		Fecha		Estado	pendiente
Acción	8	Título	Utilizar el reposito de proyectos técnicos "consigna"						
OBJETIVO									
Incrementar en un 10% anual el número de documentos depositados en Consigna						Indicador	Nº documentos descargados	% consecución	
TAREAS ²									
Descripción				Responsables	Fecha inicio	Fecha fin	RRHH	Coste	
1	Análisis de necesidades, problemas de uso, casuísticas con los diferentes agentes/usuarios: externos e internos			SOM	07/01/2014	07/02/2014	1		
2	Desarrollo evolutivo de CONSIGNA adecuado a la necesidades			DGGANT	10/02/2014	27/06/2014			12.000
3	Diseño del modelo organizativo y de gestión, e implantación del mismo			SOM	30/06/2014	25/07/2014	1		
4	Adecuación de las vías de acceso para usuarios externos e internos			SOM	30/06/2014	01/08/2014			2.000
5	Elaboración de documentación y manuales			SOM	04/08/2014	26/09/2014	1		1.000
6	Promoción y difusión (GN, EELL, profesionales, otros usuarios)			GTD + SOM	29/09/2014	17/10/2014	X + 1		
7	Establecer soporte técnico y funcional			SOM	30/06/2014	26/09/2014	1		1.000
									16.000
Comentarios, observaciones y otros									
Marzo 2015: - Grado de ejecución: 100% - Objetivo alcanzado en 2014: 1566 documentos (incremento de un 12%) - Objetivo a alcanzar en 2015: 1722 documentos									
Noviembre 2014: Ante la imposibilidad de obtener datos del número de descargas realizadas desde Consigna, se reformula el objetivo anterior "Incrementar en un 60 % el número de documentos descargados en los Departamentos desde Consigna" por el que figura actualmente.									



FICHA ACCION Y SEGUIMIENTO									
Línea Estratégica	3	COLABORACIÓN INTERADMINISTRATIVA Y ADECUACIÓN TECNOLÓGICA		Prioridad		Fecha		Estado	pendiente
Acción	9	Título	Utilizar el mapa de procesos como elemento vertebrador del análisis y mejora de la gestión de los procedimientos, y posterior actualización.						
OBJETIVO									
Conseguir que el mapa de procesos esté interconectado con, al menos, cuatro herramientas corporativas que requieran identificar procedimientos en alguno de sus trámites.						Indicador	Nº herramientas integradas	% consecución	
TAREAS									
Descripción		Responsables	Fecha inicio	Fecha fin	RRHH	Coste			
1	Identificar y describir las interrelaciones del mapa de procesos con las aplicaciones corporativas	SOM	01/10/2013	11/10/2013	1				
2	Definir vías de integraciones entre el mapa y las aplicaciones identificadas.	SOM	14/10/2013	18/10/2013	1				
3	Realización de los desarrollos y evoluciones necesarias en las aplicaciones.	DGGANT	21/10/2013	31/12/2013		46.000			
4	Realización de acciones divulgativas y formativas, en los casos que proceda.	GTD + SOM	07/01/2014	31/01/2014	X + 1				
						46.000			
Comentarios, observaciones y otros									
Mayo 2015: - Grado de ejecución: 30% - Iniciados los trabajos de análisis para la integración con Archidoc. Noviembre 2014: - Dada la ausencia de financiación adicional, la ejecución de esta acción estará condicionada a la disponibilidad presupuestaria en 2015.									

FICHA ACCION Y SEGUIMIENTO									
Línea Estratégica	3	COLABORACIÓN INTERADMINISTRATIVA Y ADECUACIÓN TECNOLÓGICA		Prioridad		Fecha		Estado	pendiente
Acción	10	Título	Incorporar al Sistema de Archivo Digital de Navarra los procedimientos electrónicos automatizados del ámbito operativo						
OBJETIVO									
Conseguir que al menos el 80% los procedimientos electrónicos operativos gestionados en Extr@ se incorporen al Archivo Digital.						Indicador	% proced. incorporados	% consecución	
TAREAS									
Descripción		Responsables	Fecha inicio	Fecha fin	RRHH	Coste			
1	Elaboración y aprobación Decreto de copias electrónicas	DGGANT-PRESI	02/10/2013	31/12/2013					
2	Identificar los procedimientos objeto de ser incorporados.	DGGANT-PRESI-CULTURA	18/11/2013	30/06/2015					
3	Evaluación documental de los procedimientos objeto de ser incorporados	CULTURA	18/11/2013	30/06/2015					
4	Proceso de digitalización segura para incorporación a ADI	ARCH y DPTOS.	02/01/2013	30/06/2015	1	105.000			
5	Dimensionamiento, despliegue progresivo y evolución de ADI para permitir la integración con otras aplicaciones e incorporar los procedimientos evaluados	DGGANT y ARCH	02/10/2013	31/06/2014	1+1	350.000			
						455.000			
Comentarios, observaciones y otros									
Mayo 2015: Esta acción será objeto de revisión y, en su caso, replanteamiento por parte de Archivo Administrativo.									



Línea 4. Adaptación Normativa

FICHA ACCION Y SEGUIMIENTO							
Línea Estratégica	4	ADAPTACIÓN NORMATIVA		Prioridad	Fecha	Estado	pendiente
Acción	1	Título	Regular el estudio de cargas administrativas en los proyectos y anteproyectos de disposiciones de carácter general y valoración de las mismas con el método de medición de cargas compartido por las Administraciones Públicas de España y utilización de la aplicación informática de medición existente a través de la Red SARA.				
OBJETIVO							
Conseguir que en 2015 el 100% de los proyectos y anteproyectos de disposición de carácter general realicen la valoración de cargas administrativas con carácter previo a su aprobación				Indicador	% procedimientos con estudio valoración cargas	% consecución	
TAREAS							
Descripción				Responsables	Fecha inicio	Fecha fin	RRHH
1	Definir protocolo de incorporación medición de cargas en el proceso de elaboración normativo.			DGPJ	01/10/2013	18/10/2013	1
2	Elaboración disposición normativa que regule dicha medición/instrucciones para la realización			DGPJ	21/10/2013	15/11/2013	1
3	Realización acciones de difusión			GTS + GTD	18/11/2013	31/12/2013	5 + X
4	Realización acciones de formación en la aplicación			GTS	18/11/2013	31/12/2013	5
							0
Comentarios, observaciones y otros							
Mayo 2015: - Se decide comenzar los trabajos de preparación para realizar la formación en los meses de septiembre-octubre							

FICHA ACCION Y SEGUIMIENTO							
Línea Estratégica	4	ADAPTACIÓN NORMATIVA		Prioridad	Fecha	Estado	pendiente
Acción	2	Título	Revisar y adaptar la normativa, siempre que se requiera, de cada procedimiento analizado para la incorporación de medidas de simplificación.				
OBJETIVO							
Conseguir que se revise el 100% de la normativa reguladora de los procedimientos analizados en el marco de actuación del PGSA				Indicador	% de normativa revisada	% consecución	
TAREAS							
Descripción				Responsables	Fecha inicio	Fecha fin	RRHH
1	Revisar la normativa que regula cada procedimiento			GTD + Unidad	20/01/2014	30/06/2015	X
3	Redacción, si procede, de la normativa reguladora			Unidades	20/01/2014	30/06/2015	X
4	Aprobación y publicación			Unidades	20/01/2014	30/06/2015	X
							0
Comentarios, observaciones y otros							
Marzo 2015: - Solicitado nombramiento responsables de revisión de la normativa en cada departamento.							



Línea 5. Promoción y comunicación

FICHA ACCION Y SEGUIMIENTO							
Línea Estratégica	5	PROMOCION Y COMUNICACIÓN		Prioridad	Fecha	Estado	pendiente
Acción	1	Título	Diseñar y poner en marcha acciones de promoción y comunicación del Plan General de Simplificación Administrativa y de los hitos que se vayan consiguiendo, en el ámbito de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra				
OBJETIVO							
Conseguir que el 80% de los trabajadores del G.N., conozcan en junio de 2015 la existencia de un Plan de simplificación administrativa y las mejoras o cambios que les afectan en su puesto de trabajo.				Indicador	nº trabajadores informados / nº total trabajadores	% consecución	0
TAREAS							
Descripción			Responsables	Fecha inicio	Fecha fin	RRHH	Coste
1	Definir acciones de difusión (presenciales y on-line).		GTS	01/10/2013	18/10/2013	1	
2	Elaboración de los materiales de difusión		GTS	21/10/2013	29/11/2013	2	
3	Ejecución de las acciones de difusión		GTS	02/12/2013	17/01/2014	5	
4	Definición y elaboración de un sistema de información-comunicación de los hitos del sistema y grado de consecución de los mismos		GTS	06/01/2014	17/01/2014	1	
5	Difusión de los informes sobre hitos y cumplimiento		GTS + GTD	20/01/2014	30/06/2015	5 +x	
0							
Comentarios, observaciones y otros							
Mayo 2015: - Grado de ejecución: 100% - Objetivo actual: 60%							

FICHA ACCION Y SEGUIMIENTO							
Línea Estratégica	5	PROMOCION Y COMUNICACIÓN		Prioridad	Fecha	Estado	pendiente
Acción	2	Título	Diseñar y poner en marcha acciones de promoción y comunicación del Plan General de Simplificación Administrativa y de los hitos que se vayan consiguiendo, en ámbitos externos a la Administración: ciudadanos, asociaciones, empresas, etc.				
OBJETIVO							
Conseguir que el 10% de la ciudadanía conozca a finales de 2015 la existencia de un plan de simplificación administrativa.				Indicador	% de población que conoce el PGSA	% consecución	
TAREAS							
Descripción			Responsables	Fecha inicio	Fecha fin	RRHH	Coste
1	Diseño de campaña de comunicación externa (forma, medios y plazos)		GTS + Comun	20/01/2014	07/02/2014	2	
2	Definición acciones de comunicación		GTS + Comun	10/02/2014	28/02/2014	2	
3	Lanzamiento de comunicaciones		Comunicación	04/03/2014	30/06/2015	X	
4	Realización de encuestas		012	16/07/2014	30/06/2015	2	
Comentarios, observaciones y otros							
Mayo 2015: - Grado de ejecución: 75% - Objetivo actual: ND (precisa realización encuesta)							



FICHA ACCION Y SEGUIMIENTO							
Línea Estratégica	5	PROMOCION Y COMUNICACIÓN		Prioridad	Fecha	Estado	pendiente
Acción	3	Título	Diseñar y poner en marcha actuaciones encaminadas a incentivar y promocionar el uso de la administración electrónica entre el personal de la Administración Comunidad Foral.				
OBJETIVO							
Conseguir que, al menos el 50 % del personal que intervenga en procedimientos operativos, reciba una acción formativa o informativa sobre administración electrónica durante la duración del Plan.				Indicador	% personas que reciben formación	% consecución	
TAREAS							
Descripción				Responsables	Fecha inicio	Fecha fin	RRHH Coste
1	Clasificar usuarios destinatarios de las acciones de promoción.			GTS	04/11/2013	08/11/2013	1 0
2	Determinar objetivos concretos a conseguir según clasificación anterior			GTS	04/11/2013	15/11/2013	1 0
3	Definir un plan de difusión y formación en e-admon para el personal (contenido-duración)			SOM + INAP	18/11/2013	29/11/2013	2 0
4	Concretar el desarrollo de las acciones formativas (calendario y formadores)			SOM + INAP	02/12/2013	17/01/2014	2 0
5	Impartir las acciones formativas definidas según calendario establecido			INAP	20/01/2014	30/06/2015	X 0
0							
Comentarios, observaciones y otros							
Mayo 2015: - Grado de ejecución: 100% - Objetivo conseguido.							

FICHA ACCION Y SEGUIMIENTO							
Línea Estratégica	5	PROMOCION Y COMUNICACIÓN		Prioridad	Fecha	Estado	pendiente
Acción	4	Título	Diseñar y poner en marcha actuaciones encaminadas a incentivar y promocionar el uso de la administración electrónica entre la ciudadanía.				
OBJETIVO							
Incrementar un 20% el ratio de personas que tramitan de forma telemática en su interacción con el Gobierno de Navarra.				Indicador	personas/tramitaciones	% consecución	
TAREAS							
Descripción				Responsables	Fecha inicio	Fecha fin	RRHH Coste
1	Hacer una clasificación de agentes externos que interactúan con la administración.			GTS	01/07/2014	04/07/2014	1 0
2	Determinar objetivos concretos a conseguir			GTS	01/07/2014	31/07/2014	1 0
3	Definir un plan de difusión y formación en e-admon para la ciudadanía (contenido-duración)			GTS	01/08/2014	12/09/2014	2 0
5	Ejecutar las acciones definidas en el Plan			SOM	15/09/2014	30/06/2015	2 0
6	Establecer vías de difusión entre agentes externos: asociados, colegiados, universidades, etc.			SOM	15/09/2014	15/09/2014	2 0
0							
Comentarios, observaciones y otros							
Junio 2015: - Grado de ejecución: 100% - Objetivo alcanzado en 2014: 18,89 % de usuario que tramitan electrónicamente respecto al total (incremento del 29%) - Objetivo a alcanzar en 2015: 22,67 % de usuarios que tramitan electrónicamente							



ANEXO II – SITUACION DE LAS ACCIONES (JUNIO 2015)

Acciones del PGSA

Línea 1. Simplificación de procedimientos y trámites

Acción 1.1. Definir medidas de simplificación aplicables a todos los procedimientos, atendiendo al sistema de medición de cargas y de su reducción compartido por las Administraciones Públicas de España.

- Grado de ejecución: FINALIZADA.
- Objetivo (*Disponer de una relación de medidas de simplificación en un plazo de 1 mes desde la fecha de inicio del Plan*) ALCANZADO

La relación de medidas de simplificación se elaboró en diciembre de 2013, un mes después de la aprobación del PGSA, y se publicó en el Gestor de Conocimiento de Simplificación Administrativa, accesible para todo el personal de Gobierno de Navarra a través del Portal del personal.

Acción 1.2. Elaborar una guía de simplificación administrativa que pueda ser empleada por las unidades tramitadoras en un proceso autogestionado.

- Grado de ejecución: FINALIZADA
- Objetivo (*Publicar una guía de simplificación administrativa para marzo de 2014*) ALCANZADO

La guía de simplificación administrativa se elaboró en la fecha prevista. Es el manual de referencia que las unidades deben emplear para la simplificación de los procedimientos y la normativa. Se empleó como material de referencia en los cursos de simplificación administrativa (contemplados en la acción 2.5 Diseñar e impartir acciones formativas en materia de simplificación) y se publicó en el Gestor de Conocimiento de Simplificación Administrativa, accesible para todo el personal de Gobierno de Navarra a través del Portal del personal.

Acción 1.3. Proceder a la elaboración de un manual de estilo común para la normalización de formularios e impresos.

- Grado de ejecución: FINALIZADA
- Objetivo (*Elaboración de una manual de estilo común para diciembre de 2013*) ALCANZADO, con retraso sobre el plazo previsto.



El manual se publicó tres meses después de la fecha planificada y se publicó en el Gestor de Conocimiento de Simplificación Administrativa, accesible para todo el personal de Gobierno de Navarra a través del Portal del personal.

Sería conveniente formalizar la obligatoriedad de cumplimiento de sus directrices mediante la aprobación de un Acuerdo regulador.

Acción 1.4. Definir flujos de tramitación estandarizados, o procesos tipo, aplicando las medidas de simplificación.

- Grado de ejecución: 48%.

- Medición del objetivo (*Definir el flujo de tramitación estandarizado del 100 % de las familias del ámbito operativo*) condicionada a la ejecución. En la actualidad: 42%

Se han realizado flujos de tramitación de cinco de las doce familias definidas en el mapa de procesos así como de las subrutinas que la componen. La definición definitiva de los flujos vendrá determinada por las medidas de simplificación que se apliquen.

Acción 1.5. Proceder a la revisión de todos los procedimientos administrativos aplicando las pautas de simplificación previamente definidas.

- Grado de ejecución: 70%

- Medición del objetivo (*Aplicar las medidas de simplificación a todos los procedimientos administrativos antes de junio de 2015*) condicionado a la ejecución. En la actualidad: 10%

Aplicar las medidas de simplificación requiere que los procedimientos estén previamente descritos, circunstancia que al inicio del PGSA no se daba en la mayoría de los casos. Por ello, se incluyó como una tarea de esta acción la descripción de los procedimientos administrativos.

Dentro de los procedimientos administrativos nos encontramos con dos tipos: administrativos específicos (aquellos que por su materia son específicos por una unidad determinada) y administrativos transversales (aquellos que son comunes a varias unidades y son gestionadas por “n” unidades). Esta distinción nos lleva a dos escenarios diferentes:

- Procedimientos administrativos específicos:

La tarea de descripción es la que requiere un mayor esfuerzo para las unidades que tramitan los procedimientos y es la que se está demorando en el tiempo debido a los problemas ya señalados (no liberación del trabajo habitual y falta de apoyo por los superiores).

En junio de 2015 están descritos el 54% de los procedimientos y ninguna unidad ha empezado el proceso de simplificación.



- Procedimientos administrativos transversales:

Se han constituido cuatro grupos de trabajo transversales para trabajar estos procedimientos: de Recursos Humanos, de Secretarías Generales Técnicas, de Contratación y Económico-Presupuestario.

En estos momentos, están descrito el 50% de los procedimientos identificados y se ha comenzado la simplificación con 15 de ellos.

Acción 1.6. Elaborar protocolos de los procedimientos.

- Grado de ejecución 81%

- Medición del objetivo (*Que el 100 % de los procedimientos revisados cuente con protocolo propio*) condicionado a la ejecución. En la actualidad: 10%

Las unidades que han finalizado el proceso de descripción pueden obtener el protocolo del procedimiento, en su versión actual – sin simplificar-, desde la base de datos que se ha facilitado al efecto. Una vez finalicen la simplificación podrán obtener este protocolo a partir del Mapa de procesos.

El Mapa de procesos es el repositorio de los procedimientos de todo Gobierno de Navarra y se va a actualizar con la información recogida en el proceso de simplificación. Por ello, una de las tareas de esta acción es cargar la información recogida en el proceso de simplificación en el mapa de procesos (a partir del cual podrá obtenerse el protocolo citado).

Se han iniciado los trabajos para la carga de los datos identificativos de los procedimientos en el mapa de procesos (el 100% de los procedimientos).

Además de los datos identificativos se pretende, una vez finalizado el proceso de simplificación, recoger información relativa a la misma (tareas, flujos, documentos, etc.). Por ello, se han presupuestado las necesidades de evolución de la herramienta y se ha solicitado a la DGIT el inicio del expediente de contratación.

Línea 2. Adaptación organizativa

Acción 2.1. Implicar a la Alta Dirección de manera que se consiga el impulso efectivo del Plan y se garanticen los recursos necesarios para su desarrollo.

- Grado de ejecución: FINALIZADA

- Objetivo (*Conseguir que el 100% de los Directivos de GN hasta nivel de Dirección de Servicio acudan a las sesiones de divulgación/información sobre el Plan General de Simplificación Administrativa y su participación*) NO ALCANZADO: 83%

En el marco de esta acción se:

- Han realizado 9 sesiones informativas a la Alta Dirección (nivel de Dirección de Servicio y Superior). Acudieron 169 personas de 204 convocadas (83%)



En estas sesiones se informó a los asistentes sobre el PGSA, objetivos que se pretendían alcanzar, fases del proceso, necesidades de personal, dedicación, etc. y se requirió su colaboración y apoyo para todo el proceso.

- Ha dado de alta en el gestor de conocimiento de Simplificación a todos los convocados, para que estén debidamente informados sobre los avances, noticias, medidas, etc. que se vayan produciendo durante el desarrollo del Plan.

Puede afirmarse que a pesar de haber realizado todas las tareas planificadas, no se alcanzó el objetivo porque:

- No acudió todo el personal convocado.

- El personal participante ha manifestado con frecuencia su malestar por la falta de apoyo de sus superiores para la realización de las tareas derivadas del Plan. Apoyo que debería haberse traducido tanto en el impulso del Plan como en la liberación de las tareas habituales.

Acción 2.2. Crear equipos internos especialistas en simplificación administrativa, para impulsar y ejecutar procesos de simplificación.

- Grado de ejecución: FINALIZADA

- Objetivo (*Conseguir que todos los Departamentos tengan al menos un equipo de trabajo especialista en simplificación*): ALCANZADO

Se han creado equipos de trabajo en todas las Direcciones General constituidos por técnicos especialistas en el área de gestión correspondiente y por, al menos, un TAP jurídico. Estos equipos tienen definidas funciones de coordinación, supervisión e impulso del PGSA dentro de su ámbito de actuación.

Asimismo, se ha constituido el Grupo Técnico de Simplificación, como responsable de acciones transversales; de impulso y coordinación de actuaciones del PGSA y de las actividades de los grupos de trabajo de Dirección General.

La labor realizada por los grupos de trabajo de Dirección General no ha sido suficiente y parte de sus funciones ha tenido que ser realizada por el GTS, lo que se ha traducido en una saturación del mismo por exceso de carga de trabajo.

Acción 2.3. Definir medidas de reorganización en materia de recursos humanos.

- Grado de ejecución: FINALIZADA

- Objetivo (*Disponer de una relación de medidas de reorganización en materia de RRHH al comienzo de la fase de simplificación*): ALCANZADO

La relación de medidas de reorganización en materia de RRHH fue aprobada en enero de 2015 y serán objeto de concreción e impulso en el marco de la extensión del Sistema General de Gestión (SIGe) del Gobierno de Navarra.



Acción 2.4. Evaluar y adaptar, si procede, los RRHH y las estructuras orgánicas afectadas por las acciones de simplificación.

- Grado de ejecución: NO INICIADA
- Medición del objetivo (*Realización de un informe de evaluación de las estructuras y los RRRHH en el 100% de las unidades*) condicionada la finalización de otras acciones.

Esta acción se iniciará en la medida en que las unidades (a nivel de Servicio o equivalente) vayan finalizando el proceso de simplificación.

Acción 2.5. Diseñar e impartir acciones formativas en materia de simplificación.

- Grado de ejecución: FINALIZADA
- Objetivo (*Impartir, al menos cuatro acciones formativas anuales, en materia de simplificación administrativa*) ALCANZANDO

Se han impartido 9 acciones formativas en materia de simplificación, a las que han acudido 186 personas de todos los Departamentos.

A lo largo de estas sesiones se detectó la necesidad de dar formación en herramientas de diagramación. Así, se organizaron 7 acciones formativas en VISIO, a la que acudieron 105 personas.

Acción 2.6. Definir los indicadores y la sistemática de análisis que permitan evaluar los resultados de la aplicación de las medidas de simplificación.

- Grado de ejecución: FINALIZADA
- Objetivo (*Definir al menos 6 indicadores a modo de Cuadro de Mando que permitan evaluar la eficacia de la implementación del PGSA*) ALCANZANDO

Una de las primeras actuaciones realizadas, en febrero de 2014, fue la definición de los indicadores que iban a evaluar la eficacia de la implantación de las medidas de simplificación. Estos indicadores pueden diferenciarse según estén referidos a las acciones del Plan (grado de ejecución de las acciones y grado de consecución del objetivo perseguido) o al grado de consecución de los objetivos generales del Plan.

Para los primeros se definió realizar una medición mensual; para los segundos, semestral.

Acción 2.7. Implantación del modelo de Gestión documental y Archivo Digital en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

- Grado de ejecución: 28%



- Medición del objetivo (*Conseguir una implantación del Modelo en el 50% de las unidades implicadas en la Administración Electrónica*) condicionado a la ejecución de las acciones. En estos momentos: 6%

Hay una interconexión importante entre esta Acción y la Acción 3.2. "Incorporar al Sistema de Archivo Digital de Navarra los procedimientos electrónicos automatizados del ámbito operativo", que suscita dudas en el momento de hacer la medición de los indicadores. Por ello, es necesario revisar las tareas recogidas en la ficha de la acción y, si procede, redefinir el plan de acción.

Esta actuación se ha iniciado un año después de la fecha prevista porque la herramienta informática que la va a soportar (ADI) no ha estado operativa hasta principios de 2015.

Línea 3. Colaboración interadministrativa y adecuación tecnológica.

Acción 3.1. Identificar soluciones técnicas que consigan un mayor uso de la administración electrónica por el ciudadano.

- Grado de ejecución: 50%
- Objetivo (*Encontrar al menos una alternativa de acceso de fácil implantación y uso por el ciudadano*): ALCANZADO

Adoptado el sistema cl@ve como medio de identificación electrónica de la ciudadanía ante la Administración. Permite acreditación múltiple: mediante certificado digital, clave permanente, clave ocasional,

Una vez tomada la decisión y comprobada la viabilidad técnica de la solución, queda pendiente definir el Plan de implantación para que pueda ser utilizado por toda la ciudadanía.

Esta acción es fundamental para conseguir un mayor uso de la tramitación electrónica por parte de la ciudadanía, que a diferencia de las empresas, apenas hacen uso de aquella por no disponer de certificador digital o dni-e.

Acción 3.2 Implantar el gestor corporativo de expedientes para la tramitación de los procedimientos administrativos operativos.

- Grado de ejecución: 50%
- Medición de objetivo (*Conseguir que al menos el 90% los procedimientos operativos que se revisen y no requieran desarrollo específico, estén incorporados o integrados con el Gestor Corporativo de expedientes extr@*) condicionada a la ejecución de otras acciones. Actualmente: 44%

El gestor corporativo de expedientes extr@ es una herramienta que permite la tramitación de los procedimientos de forma totalmente electrónica y sin papel, desde que su inicio

(presentación telemática de solicitudes) hasta su final (comunicación mediante notificaciones telemáticas y publicación en carpeta ciudadanía). Todo el proceso interno de tramitación se realizó, a su vez, de forma automatizada y guiada, mediante flujos de trabajo.

Esta acción preveía una financiación adicional en los años 2014 y 2015 para el desarrollo de nuevos procedimientos en extr@, para la mejora de funcionalidades de la herramienta y para la extensión a todas las unidades. Financiación que finalmente no tuvo reflejo en los respectivos presupuestos.

Por este motivo, en noviembre de 2014 se reformuló el objetivo, reduciendo su alcance, y se eliminaron del plan de acción aquellas tareas vinculadas al alcance eliminado (fundamentalmente, incorporación de nuevos procedimientos).

Con esta reformulación, la acción quedó limitada a la extensión de aquellos procedimientos ya implementados en extr@. Aún así, la extensión conlleva dos gastos: por un lado, los costes de licencias y mantenimiento; y por otro, el coste de las adaptaciones a la diferente casuística en la operativa de las unidades.

Estos gastos están siendo asumidos contra las partidas ya existentes para extr@ en el Servicio de Modernización y Organización, resultando insuficientes a todas luces, llegándose al punto en el que no se está pudiendo atender la creciente demanda de implementación de los procedimientos.

Acción 3.3. Adopción de un modelo de gestión presupuestaria centralizado para la financiación de las herramientas corporativas necesarias en la Administración de la C.F.N.

- Grado de ejecución: FINALIZADA

- Objetivo (*Conseguir que el 100% del presupuesto destinado a soluciones, aplicaciones o herramientas informáticas corporativas, figure en partidas en la DGIT*) NO ALCANZADO: 25%

Se ha centralizado el presupuesto del soporte de segundo nivel de extr@.

En noviembre de 2014 la Dirección General de Informática y Telecomunicaciones, tras valorarlo con Presupuestos e Intervención, descartó continuar con la centralización, por lo que la acción se dio por cerrada.

Acción 3.4 Revisar, racionalizar y normalizar el catálogo de servicios del portal del Gobierno de Navarra.

- Grado de ejecución: FINALIZADA



- Objetivo (*Revisar el 100% de las fichas del catálogo de servicios según los nuevos criterios que se definan*): ALCANZADO

Se han depurado todas las fichas del catálogo existentes en el portal Navarra.es, al mismo tiempo que se ha realizado un desdoblamiento del catálogo en dos:

- uno dirigido hacia la ciudadanía, empresas y profesionales, “Catálogo de trámites”;
- y otro, hacia el personal de la administración (personal propio) y las EELL, “Servicios para el personal”.

Acción 3.5. Garantizar que todos los procedimientos operativos dispongan de inicio telemático.

- Grado de ejecución: 20%
- Medición del objetivo (*Que el 100% de los procedimientos que se pueden iniciar por la ciudadanía, tengan inicio telemático*) condicionada a la ejecución. En la actualidad: 77%

Se han identificado todos los procedimientos operativos. De éstos, el 77% de éstos tienen inicio telemático. Sin embargo, queda pendiente determinar cuál es el número de procedimientos con inicio telemático que se pueden iniciar por la ciudadanía para poder determinar a partir de ese dato, el porcentaje de los que disponen de inicio telemático.

Acción 3.6. Extender el uso del certificado de personal de administración pública.

- Grado de ejecución: FINALIZADA
- Medición del objetivo (*Conseguir que el 70% de los cargos (dirección y jefaturas) cuenten con certificado de personal de Administración Pública como medio de identificación y autenticación a final de 2015*) A FINAL DE 2015. Actualmente: 50%

Se han realizado las acciones formativas y divulgativas programadas para que el personal indicado obtenga el certificado de personal correspondiente. La voluntariedad de esta tarea condicionará el resultado final.

Acción 3.7. Identificar y adaptar para su uso herramientas, aplicaciones, bases de datos, etc. que permitan racionalizar, compartir y estandarizar funcionalidades entre administraciones públicas y/o unidades de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

- Grado de ejecución: 45 %
- Objetivo (*Disponer de un informe que contenga una propuesta de actuaciones para junio de 2015*) NO ALCANZADO

Si bien se han identificado las diferentes herramientas existentes en el Gobierno de Navarra y algunas de otras administraciones que pueden ser reutilizadas, la acción en los términos señalados en el plan de acción correspondiente, está paralizada porque la DGIT no dispone de recursos suficientes para abordarla.

Dentro de esta actuación se ha identificado una herramienta, el Servicio de Verificación y consulta de Datos - Cliente ligero, de la red Sara que permite la consulta de información contenida en documentos habitualmente solicitados a la ciudadanía (DNI, Título, Residencia, etc.). En mayo de 2015 se ha aprobado una Acuerdo de Gobierno que obliga a la no petición de dicha documentación cuando ésta pueda consultarse en dicho Servicio, a partir de enero de 2016.

La difusión del Servicio se ha realizado a través del Gestor de conocimiento de simplificación. Las unidades han comenzado a solicitar el alta en el servicio. La difusión masiva, a través del portal del personal, se realizará cuando se acaben de definir ciertas cuestiones relativas al protocolo de funcionamiento.

Acción 3.8. Utilizar el repositorio de proyectos técnicos “Consigna”

- Grado de ejecución: FINALIZADA
- Objetivo (*Incrementar en un 10% anual el número de documentos depositados en Consigna*) ALCANZADO en 2014

Desde enero de 2015 el depósito de documentos en “Consigna” tiene un carácter temporal: podrán depositarse documentos un máximo de 2 año, aunque este periodo se amplía si se hace uso del documento. Este hecho puede reducir el número de documentos que se depositan en el repositorio ya que las unidades deben buscar un sistema alternativo si el procedimiento dura más tiempo.

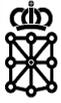
La próxima medición debe realizarse a final de 2015.

Acción 3.9. Utilizar el mapa de procesos como elemento vertebrador del análisis y mejora de la gestión de los procedimientos, y posterior actualización.

- Grado de ejecución: 30%
- Objetivo (*Conseguir que el mapa de procesos esté interconectado con, al menos, cuatro herramientas corporativas que requieran identificar procedimientos en alguno de sus trámites*) actual: 0%

Esta acción precisa de financiación adicional para sufragar los desarrollos necesarios para integrar el mapa de procesos con otras herramientas corporativas, por lo que no se ha podido abordar.

En mayo de 2015 se han iniciado los trabajos para realizar el Estudio de Viabilidad de integración del Archidoc (herramienta de gestión documental de Archivo Administrativo) con el mapa. Una vez finalizado el EV es preciso realizar la contratación del encargo y el



desarrollo y puesta en producción de la solución. La fecha de finalización de estos trabajos será el valor que nos indicará si hemos conseguido avanzar en el objetivo perseguido.

Acción 3.10. Incorporar al sistema de Archivo Digital de Navarra los procedimientos electrónicos automatizados, del ámbito operativo.

- Grado de ejecución: 30%
- Objetivo (*Conseguir que al menos el 80% los procedimientos electrónicos operativos gestionados en Extr@ se incorporen al Archivo Digital*) actual: 4%

Se ha realizado un piloto con dos procedimientos tramitados en extr@ del Servicio Navarro de Empleo. Una vez finalizado, se continúa la implantación con dos procedimientos del Servicio de Innovación y Transferencia del Conocimiento.

En mayo de 2015 se aprobó el Decreto que regula la digitalización de documentos para su incorporación al Archivo Digital.

Hay una interconexión importante entre esta acción y la Acción 2.7. "Implantación del Modelo de Gestión Documental con Archivo Digital en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra", que suscita dudas en el momento de hacer la medición de los indicadores. Por ello, es necesario revisar las tareas recogidas en la ficha de la acción y, si procede, redefinir el plan de acción.

Línea 4. Adaptación Normativa

Acción 4.1. Regular el estudio de cargas administrativas en los proyectos y anteproyectos de disposiciones de carácter general y valoración de las mismas con el método de medición de cargas compartido por las Administraciones Públicas de España y utilización de la aplicación informática de medición existente a través de la Red SARA.

- Grado de ejecución: 5%
- Objetivo (*Conseguir que en 2015 el 100% de los proyectos y anteproyectos de disposición de carácter general realicen la valoración de cargas administrativas con carácter previo a su aprobación*) no MEDIBLE

La aplicación informática de medición existente a través de la Red Sara se denomina APLICA. Se ha dado de alta a usuarios de la herramienta en todas las Direcciones Generales y planificado la formación para los meses de septiembre-octubre.

En estos momentos, se está emitiendo un informe de valoración de cargas administrativas en cada iniciativa normativa, aunque la medición de las cargas no se realiza con APLICA.

Acción 4.2. Revisar y adaptar la normativa, siempre que se requiera, de cada procedimiento analizado para la incorporación de medidas de simplificación.

- Grado de ejecución: 5%



- Medición del objetivo (*Conseguir que se revise el 100% de la normativa reguladora de los procedimientos analizados en el marco de actuación del PGSA*) condicionada a la ejecución de otras acciones

Se ha solicitado a las diferentes Secretarías Generales Técnicas que designa el personal con perfil jurídico que va a realizar la revisión normativa en cada Departamento.

Conforme las unidades vayan iniciando la fase de simplificación, será posible continuar con el plan de acción previsto.

Línea 5. Promoción y comunicación

Acción 5.1. Diseñar y poner en marcha acciones de promoción y comunicación del Plan de Simplificación y de los hitos que se vayan consiguiendo, en el ámbito de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

- Grado de ejecución: 100%
- Medición del objetivo (*Conseguir que el 80% de los trabajadores del G.N., conozcan en junio de 2015 la existencia de un Plan de simplificación administrativa y las mejoras o cambios que les afectan en su puesto de trabajo*) pendiente en junio 2015. Actualmente: 60%

La población objeto de la medición es el personal de lo que se denomina “Administración núcleo”, dejando fuera los sectores asistenciales, sanitarios y docentes.

Con fecha 30 de junio se realizará la medición final que nos dará el valor definitivo del objetivo.

Acción 5.2. Diseñar y poner en marcha acciones de promoción y comunicación del Plan de Simplificación y de los hitos que se vayan consiguiendo, en ámbitos externos a la Administración: Ciudadanos, Asociaciones, Empresas, etc.

- Grado de ejecución: 75%
- Medición del objetivo (*Conseguir que el 10% de la ciudadanía conozca a finales de 2015 la existencia de un plan de simplificación administrativa*) NO POSIBLE.

Conocer el grado de consecución del objetivo pasa por realizar encuestas a la ciudadanía. El plan de acción contemplaba la realización de dos encuestas: una, a final de 2014 y otra, a final de 2015. Como se ha indicado anteriormente (ver pág. 23), en la reunión de la Comisión Técnica de Simplificación se decidió no realizar la encuesta en 2014, lo que impide valorar si el incremento de satisfacción previsto se ha alcanzado.

Dado que la Acción 1.5. “Proceder a la revisión de todos los procedimientos administrativos aplicando las pautas de simplificación previamente definidas” se va a alargar en el tiempo, habrá que tomar la decisión de realizar o no las encuestas previstas, aunque sea en fechas diferentes. Si la decisión es negativa, se deberá dar por finalizada esta acción.



Acción 5.3. Diseñar y poner en marcha actuaciones encaminadas a incentivar y promocionar el uso de la administración electrónica entre el personal de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

- Grado de ejecución: FINALIZADA
- Objetivo (*Conseguir que, al menos el 50 % del personal que intervenga en procedimientos operativos, reciba una acción formativa o informativa sobre administración electrónica durante la duración del Plan*) ALCANZADO

Las acciones de difusión contempladas son diversas: anuncios en la intranet, anuncios en el gestor de conocimiento, sesiones de difusión, correos, etc, que han permitido conseguir que más del 60% de los participantes en el proceso de simplificaciones reciba información sobre e-admon.

Acción 5.4. Diseñar y poner en marcha actuaciones encaminadas a incentivar y promocionar el uso de la administración electrónica entre la ciudadanía.

- Grado de ejecución: FINALIZADA
- Objetivo (*Incrementar un 20% el ratio de personas que tramitan de forma telemática en su interacción con el Gobierno de Navarra.*) ALCANZADO en 2014

La próxima medición debe realizarse a final de 2015.

Nuevas iniciativas incorporadas al PGSA

Durante el desarrollo del PGSA han surgido determinadas iniciativas que aunque no estaban recogidas como acciones específicas del Plan, han sido asumidas e incorporadas dentro de su alcance por su alta relación. Son los siguientes proyectos:

- Servicio de Verificación y Consulta de Datos
- Incorporación del Código Seguro de Verificación (CSV) en los documentos firmados digitalmente.
- Firma biométrica en contratos de personal en el Servicio Navarro de Salud.
- Escaneado de documento en registro

A continuación, se explica brevemente cada una de ellos.



Servicio de Verificación y Consulta de Datos

El Servicio de Verificación y Consulta de Datos es un servicio que ofrece la posibilidad de consultar información necesaria para la tramitación de los expedientes de la ciudadanía, evitando así la petición de la documentación justificativa correspondiente.

Este servicio dispone de dos opciones:

- Consulta de información en la red Sara. Se trata de utilizar una herramienta denominada "Cliente ligero" que permite acceder a información de distintos organismos (Policía, Educación, Servicio Nacional de Empleo, etc.).
- Consulta de información en Gobierno de Navarra. Por el momento, sólo está disponible la de Hacienda Tributaria de Navarra. Se ha solicitado a todos los Departamentos que incorporen información.

Este servicio está disponible para todos los empleados de Gobierno de Navarra a través del Portal del personal (intranet), siempre que se solicite y tramite la correspondiente autorización.

El nivel de uso de este servicio va a sufrir un importante incremento a partir del año que viene ya que, dentro de la acción 3.7 (ver pág. 61-62), en mayo de 2015 se aprobó un Acuerdo de Gobierno que obliga a la no petición de documentación justificativa cuando la información pueda consultarse en dicho Servicio a partir de enero de 2016.

Incorporación del Código Seguro de Verificación (CSV) en los documentos firmados digitalmente.

El objetivo de este proyecto es que todos aquellos documentos que están firmados digitalmente contengan el CSV para que la ciudadanía, cuando reciba un documento en papel que haga referencia o sea copia de uno firmado digitalmente, pueda comprobar su autenticidad.

La realidad de uso de la administración electrónica es que a pesar de que nuestra administración está preparada desde el punto de vista tecnológico para poder realizar notificaciones de forma telemática, el destinatario de las mismas no lo está de igual manera para recibirlas: sí en el caso de empresas; no, en el caso de la ciudadanía en general, que apenas dispone de la DEH para posibilitar la notificación telemática. Por este motivo, las notificaciones de los actos administrativos que deben comunicarse (pensemos, por ejemplo, en la resolución de una convocatoria de ayudas) se siguen haciendo en papel.

Esto supone que si el documento a comunicar ha sido firmado electrónicamente (como en el caso de extr@, por ej.) al imprimirlo para notificarlo en papel, se pierde toda referencia al firmante. Incorporando el CSV en el documento impreso en papel posibilitamos que el receptor de la comunicación acceda al portal de navarra.es y pueda consultar tanto el documento original como los datos de la firma y firmante.

Para hacer esto posible ha sido necesario modificar el CSV existente. La nueva versión ya está disponible y ahora sólo queda incorporar esta funcionalidad en las distintas herramientas. En el caso de extr@ ya se han comenzado los trabajos para incorporar el CSV en todos los documentos firmados digitalmente.

Para extender su uso, al margen de que exista una herramienta específica que lo permita incorporar, sería conveniente desarrollar una funcionalidad a nivel corporativo, similar al Portafirmas o incorporado en ella, que permita incorporar el CSV en cualquier documento que emita la administración y sobre el que sea preciso garantizar su autenticidad.

Firma biométrica en contratos de personal en el Servicio Navarro de Salud.

El Servicio Navarro de Salud es la unidad de Gobierno de Navarra que más contratos de personal formaliza: del orden de 50.000 al año. Teniendo en cuenta que se firma cuatro ejemplares de cada uno, esto supone una importante carga administrativa y burocrática que puede resumirse en:

- Firma manuscrita de todos los contratos por parte del responsable de RRHH.
- Dificultades para formalizar la firma por parte de la persona contratada (pensemos que hay contratos que tienen que cubrirse de forma urgente, a veces, de la mañana a la tarde y a kilómetros de distancia del lugar de residencia de la persona contratada o de las oficinas donde se formaliza el contrato)
- Importante consumo de papel: cada contrato tiene varias hojas y se realizan cuatro copias.
- Como consecuencia de lo anterior, incremento de las necesidades de archivo físico.

Para solucionar esta problemática el proyecto contempla la formalización de los contratos empleando firma biométrica (firma realizada con un lápiz óptico en lectores específicos). Esta solución tiene todas las garantías legales necesarias.

En estos momentos, la solución ya está probada en la unidad de Salud Mental y se está procediendo a su extensión en los centros del SNS.

Escaneado de documento en registro

Este proyecto está íntimamente ligado a las actuaciones que se realicen en la Acción 2.7 Implantación del modelo de Gestión documental y Archivo Digital en la ACFN; acción pendiente de revisión.

El “Escaneado de documentos en registro” tiene como objetivo conseguir que todos los documentos en formato papel que se presenten en las oficinas de registro del Gobierno de Navarra, se escaneen según los criterios que se señalan en el citado Modelo.

El proyecto está ya en marcha: se han adquirido los dos primeros escáneres para la oficina de registro de Carlos III en Pamplona, y se prevé que para septiembre se funcione con ellos. Una vez finalizado este piloto, se extenderá al resto de unidades de registro de los Departamentos.



ANEXO III – ACTUACIONES A REALIZAR

En este apartado se señalan las actuaciones que están pendientes de realizar en cada una de las acciones del Plan así como de las iniciativas incorporadas al mismo, junto con un el Plan de acción.

Actuaciones a realizar en cada línea.

Línea 1. Simplificación de procedimientos y trámites

Acción 1.3. Proceder a la elaboración de un manual de estilo común para la normalización de formularios e impresos.

- Si bien la acción está FINALIZADA, sería conveniente formalizar la obligatoriedad de cumplimiento de sus directrices mediante la aprobación de un Acuerdo regulador.

Acción 1.4. Definir flujos de tramitación estandarizados, o procesos tipo, aplicando las medidas de simplificación.

- Finalizar la elaboración de los diagramas de flujo.

Acción 1.5. Proceder a la revisión de todos los procedimientos administrativos aplicando las pautas de simplificación previamente definidas.

- Finalizar la descripción de los procedimientos, que actualmente está en un 54%.
- Llevar a cabo la simplificación procedimental y normativa en aquellos procedimientos ya descritos.

Acción 1.6. Elaborar protocolos de los procedimientos.

Una vez finalicen los trabajos de simplificación debe procederse a:

- Elaborar manuales de procedimientos.
- Actualizar la información disponible en el mapa de procesos y volcar la información en el Inventario de procedimientos.



Línea 2. Adaptación organizativa

Acción 2.4. Evaluar y adaptar, si procede, los RRHH y las estructuras orgánicas afectadas por las acciones de simplificación.

- Realizar la evaluación conforme las unidades (a nivel de Servicio o equivalente) vayan finalizando el proceso de simplificación y proceder a realizar los cambios que se determinen.

Acción 2.7. Implantación del modelo de Gestión documental y Archivo Digital en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

- Revisar y, en su caso, redefinir actuaciones y objetivos de la acción
- Ejecutar la acción según lo planificado.

Línea 3. Colaboración interadministrativa y adecuación tecnológica.

Acción 3.1. Identificar soluciones técnicas que consigan un mayor uso de la administración electrónica por el ciudadano.

- Definir el Plan de implantación del sistema cl@ve para que pueda ser utilizado por toda la ciudadanía.

Acción 3.2 Implantar el gestor corporativo de expedientes para la tramitación de los procedimientos administrativos operativos.

- Si no es posible conseguir financiación adicional, continuar con la implantación habitual y redefinir la acción.

Acción 3.5. Garantizar que todos los procedimientos operativos dispongan de inicio telemático.

- Recabar datos para poder medir el objetivo actual y en función del resultado, ejecutar el plan de acción.

Acción 3.9. Utilizar el mapa de procesos como elemento vertebrador del análisis y mejora de la gestión de los procedimientos, y posterior actualización.

- Finalizar el EV de integración mapa-archidoc.
- Contratar el desarrollo y ejecutarlo.

Acción 3.10. Incorporar al sistema de Archivo Digital de Navarra los procedimientos electrónicos automatizados, del ámbito operativo.

- Revisar y, en su caso, redefinir actuaciones y objetivos de la acción
- Ejecutar la acción según lo planificado.



Línea 4. Adaptación Normativa

Acción 4.1. Regular el estudio de cargas administrativas en los proyectos y anteproyectos de disposiciones de carácter general y valoración de las mismas con el método de medición de cargas compartido por las Administraciones Públicas de España y utilización de la aplicación informática de medición existente a través de la Red SARA.

- Realizar la formación en la herramienta APLICIA a las personas designadas de cada Dirección General.
- Incorporar como obligatorio en la tramitación de proyectos y anteproyectos de disposiciones normativas el uso de APLICIA.

Acción 4.2. Revisar y adaptar la normativa, siempre que se requiera, de cada procedimiento analizado para la incorporación de medidas de simplificación.

- Las Secretarías Generales Técnicas deben designar el personal con perfil jurídico que va a realizar la revisión normativa en cada Departamento.
- Ejecutar la acción según lo planificado.

Línea 5. Promoción y comunicación

Acción 5.1. Diseñar y poner en marcha acciones de promoción y comunicación del Plan de Simplificación y de los hitos que se vayan consiguiendo, en el ámbito de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

- Realizar la medición del indicador el 30 de junio de 2015.

Acción 5.2. Diseñar y poner en marcha acciones de promoción y comunicación del Plan de Simplificación y de los hitos que se vayan consiguiendo, en ámbitos externos a la Administración: Ciudadanos, Asociaciones, Empresas, etc.

- Toma de decisión sobre la oportunidad de realizar una encuesta ciudadana.

Nuevas actuaciones incluidas en el PGSA

Servicio de Verificación y Consulta de Datos.

- Establecer protocolo de actuación para la petición de permisos de acceso.
- Recabar a los departamentos la incorporación de nuevos servicios disponibles dentro del Gobierno de Navarra.



Incorporación del Código Seguro de Verificación (CSV) en los documentos firmados digitalmente

- Incorporar el CSV en los documentos firmados digitalmente en extr@.

Firma biométrica en contratos de personal en el Servicio Navarro de Salud

- Finalizar la extensión de los lectores en todos los centros del SNS

Escaneado de documento en registro

- Iniciar el piloto en la oficina de registro de Pamplona.
- Extender el proyecto al resto de registros.

Medidas de apoyo.

Como ya se señaló anteriormente, en las primeras actuaciones de simplificación realizadas nos hemos encontrado con que son dos los principales **factores limitantes** de este proceso: **la normativa reguladora de los procedimientos y los sistemas de información** ligados a la simplificación. Ante esto hay que plantear medidas especiales de apoyo y seguimiento en ambos ámbitos:

Simplificación normativa

Esta acción no se ha iniciado si bien es clave para poder simplificar los procedimientos, ya que la normativa reguladora determina de tal manera la actuación procedimental que puede llegar a impedir algunas iniciativas simplificadoras. Por este motivo, es preciso analizar toda la normativa reguladora y aplicar las medidas de simplificación recogidas tanto en la Guía de simplificación como en la Ley de la transparencia y del Gobierno Abierto.

Ante esta realidad, y como complemento de lo señalado en la ficha de acción correspondiente, podrían plantearse las siguientes actuaciones:

- Designar o, en su caso, confirmar a los TAP jurídicos que en cada Dirección General/Departamento van a realizar la revisión normativa. Esta designación debe llevar aparejada la liberación parcial de su trabajo habitual.
- Establecer mecanismos de comunicación entre las unidades gestoras y los TAP jurídicos que posibiliten la comunicación de las propuestas de simplificación identificadas por las primeras.
- Definir calendario de revisión y de elaboración de Informe de propuesta de cambio normativo en cada Departamento.
- Aprobación de las modificaciones por SGT y, en su caso, elevación al órgano correspondiente para su tramitación.



Sistemas de información y herramientas informáticas.

Las primeras experiencias de simplificación, que contemplan el empleo de distintas herramientas informáticas o sistemas de información, han visto limitado su alcance porque el funcionamiento o la respuesta que se obtiene, en algunas de ellas, no ha sido el esperado. En concreto, estamos hablando de las siguientes herramientas:

- Servicio de Verificación y Consulta de Datos:
- Repositorio de proyectos, Consigna
- Registro General Electrónico
- Módulo de notificaciones.
- Herramienta de emisión de notificaciones.
- Código Seguro de Verificación.
- Archivo Digital.
- Extr@
- Pago on-line

Dada la importancia que tienen estas herramientas para la gestión y la simplificación de los procedimientos en nuestra organización, a continuación reflejamos para cada una de ellas algunas de las problemáticas detectadas y posibles propuestas de solución.

Al margen de las soluciones concretas que se pudieran dar, lo que tiene que ser claro es el compromiso del Gobierno y, en consecuencia, de la Dirección General de Informática – DGIT- (o la unidad responsable que resulte tras el cambio de gobierno) para la mejora, desarrollo, impulso y priorización de estas soluciones relacionadas con la simplificación, de interés común tanto para la ciudadanía como para la administración.

Servicio de Verificación y Consulta de Datos:

Necesidades de mejora detectadas:

- El proceso de activación de las altas de los procedimientos y de los permisos a usuarios es farragoso, lento (de media, más de un mes) y, en la mayoría de los casos, con fallos (de un total de 19 solicitudes realizadas hasta la fecha, sólo 3 se han tramitado sin ninguna incidencia).
- No se conoce con exactitud la respuesta que se obtiene de todos los servicios, lo que puede llevarnos a creer que vamos a obtener una información que no finalmente no se obtiene (por ej, la consulta de DNI sólo es posible si se conoce el número, pero no si se conocen los apellidos).



- La respuesta que da la consulta masiva no es suficiente para determinados procedimientos con un alto número de consultas a realizar (por ej., en las convocatorias de plazas es preciso consultar el DNI de miles de usuarios y sólo se puede realizar la consulta de 100 registros).

Solución:

- Se está trabajando ya en un proyecto (nº 14377 de Gesprona) para la revisión del modelo de operación y soporte, en el que participan el Servicio de Sistemas de Información Corporativos de la Dirección General de Informática y Telecomunicaciones, y el Servicio de Organización y Modernización de la Dirección General de Función Pública.

Repositorio de proyectos, Consigna:

Necesidades de mejora detectadas:

- Sólo se pueden subir documentos en formato pdf, lo que impide su uso en determinados procedimientos que manejan documentos en otros formatos (por ej., ecografías, scanners, etc.).
- El hecho de haber establecido un periodo máximo de dos años en la permanencia de los documentos subidos, si bien está consiguiendo que las unidades busquen ubicación a los ficheros dentro de sus sistemas de información o unidades de red, está potenciando el uso de vías alternativas de envío que pasan, en la mayoría de los casos, por el envío de la información en soporte físicos (CD, papel...), lo cual dificulta la tramitación telemática de los procedimientos.

Propuesta de solución:

- Modificar la herramienta para que admita otros formatos, además del pdf.
- Estudiar posibilidad de integraciones con otras herramientas.

Registro General Electrónico:

Necesidades de mejora detectadas:

- La capacidad máxima de los ficheros que se remiten a través de RGE es de 20 MB, aunque sí que se permite el envío de "N" documentos (sin límite) de 20 MB, lo que dificulta el envío electrónico de aquella documentación necesaria para la tramitación que supere dicha capacidad ya que debe "trocearse" en "n" documentos.
- Al igual que Consigna, no permite el envío de formatos distintos a pdf.

Propuesta de solución:



- Ampliar la capacidad de RGE de forma que permita el envío de documentación de tamaño mayor a los 20 MB.
- Analizar posibilidad de incluir otros formatos y, en su caso, incorporarlos.

Módulo de notificaciones.

Necesidades de mejora detectadas:

- La gestión de las notificaciones (búsquedas, registro de acuses de recibo, etc) en el módulo conlleva tiempos de respuesta sumamente lentos, del orden de 2-3 minutos por notificación, incompatibles con la gestión ágil que necesitamos.
- Existen otros problemas de rendimientos identificados.

Solución:

- Se está trabajando ya en un proyecto (Gesprona nº 14472) para solucionar la problemática detectada.
- El Servicio de Secretariado de Gobierno y Acción Legislativa, responsable del producto, ha priorizado la mejora de la funcionalidad de la herramienta, dada la implicación que tiene en la simplificación y en la automatización de los procedimientos. En estos momentos, está pendiente de que la Dirección General de Informática y Telecomunicaciones inicie los trabajos de desarrollo.

Herramienta de emisión de notificaciones.

La diferencia de esta herramienta respecto al módulo de notificaciones es que éste gestiona las notificaciones (recepción, envío, emisión documentación...) que otras herramientas le envían; y que la herramienta de emisión de notificaciones “emite” notificaciones y las envía al módulo.

La herramienta de emisión de notificaciones permite a cualquier unidad realizar cualquier tipo de notificación (carta ordinaria, carta con acuse de recibo de un solo intento, notificación administrativa, email, comunicación o notificación telemática) por tres vías: a partir de un documento de entrada en registr@; de oficio (uno por uno) o de forma masiva (por ej., el traslado de una resolución a “n” destinatarios).

Necesidades de mejora detectadas:

- Las notificaciones masivas sólo pueden ser realizadas si se cuenta con un desarrollo informático específico que permita la carga masiva de propuestas de notificación. Este desarrollo sólo está disponible para la Dirección General de Industria, con lo que el resto de unidades no pueden utilizarlo.

Propuesta de solución:

- Incorporar a la herramienta una funcionalidad corporativa que permita la realización de notificaciones, sin requerir desarrollo específico propio.



- Por parte del Servicio de Organización y Modernización se ha solicitado al responsable de negocio (Servicio de Secretariado de Gobierno y Acción Legislativa) que analice el actual sistema de notificaciones, para plantear una solución global, bien sea evolucionando las herramientas actuales, integrándola con registr@, empleando sistemas de la red Sara, etc.

Código Seguro de Verificación.

Necesidades de mejora detectadas:

- Actualmente si un documento es firmado de forma digital y se imprime para notificarlo al interesado (práctica habitual porque el destinatario final no dispone habitualmente de DEH), la firma digital “se pierde”, es decir, no es posible comprobar quién ha firmado el documento.
- Existe un servicio web disponible al que cualquier herramienta puede llamar, pero requiere que se realice un pequeño desarrollo informático (como el que se está realizando para extr@, por ej.). El servicio no es accesible para el resto de documentos generados en Word (Resoluciones, Ordenes Forales...) y que se firman digitalmente (en el portafirmas, por ej.)
- La consulta para la verificación de los documentos que contienen CSV se realiza a través del portal navarra.es Para esta consulta es preciso certificado digital, lo cual puede ser un factor limitante muy importante para el uso del servicio ya que la mayoría de la ciudadanía (personas físicas) no tiene uno. El resto de administraciones públicas no tiene ningún tipo de restricción de acceso.

Propuesta de solución:

- Incorporar una funcionalidad corporativa que permita incorporar el CSV a los documentos estén o no firmados digitalmente (aquellos que acreditan cierta característica del destinatario: un carnet, un justificante de registro...). Podría incorporarse en el Portafirmas; crear una solución específica; o ambas opciones.
- Abrir la consulta del CSV en el Navarra.es a todo el público, sin requerir acreditación previa. Desde el Servicio de Organización se ha realizado la petición al Servicio de SI Corporativos para que hagan el cambio.

Archivo Digital.

Necesidades de mejora detectadas:

- Actualmente sólo puede pasar a Archivo Digital los procedimientos cuya documentación sea íntegramente en formato digital, que hayan sido tramitados en extr@ y hayan sido evaluados por Archivo de la Administración de la CFN. Bajo esta premisa, una gran parte de los documentos que se emplean en la gestión no puede ser volcados en ADI, tanto si se tramitan con otros gestores de expedientes o se tramitan en papel y se digitalizan.



Propuesta de solución:

- La propuesta de solución deberá definirse tras la finalización del proyecto piloto de “Escaneado de documentos en las oficinas de registro”.
- En cualquier caso, deberá permitirse subir a ADI la documentación digitalizada en los casos en los que no se emplea extr@. para lo cual será necesario desarrollar una funcionalidad que permita la incorporación de documentos a ADI.
- Si esta opción se posibilita, podría ser la solución o parte de ella, a los problemas de archivo descritos en los apartados de Consigna y RGE.

Extr@ - gestor corporativo de expedientes.

Necesidades de mejora detectadas:

- Existen numerosas peticiones de implantación de extr@ para la tramitación de procedimientos que en estos momentos no se están pudiendo asumir por falta de recursos, tanto humanos (técnicos de organización y equipo de analistas/desarrolladores) como económicos (necesarios para realizar las adaptaciones y ajustes necesarios para adaptar el gestor a las particularidades de cada procedimiento).
- Actualmente, y a pesar del importante despliegue de extr@, su carácter de solución corporativa, y el grado de madurez y estabilidad que demuestra la herramienta, nos encontramos con situaciones donde todavía se plantean alternativas al mismo, para gestionar procedimientos ya implementados en extr@. Es decir, existiendo el procedimiento en extr@ se desarrollan (con el consiguiente desembolso económico) otras herramientas específicas para las unidades, creando así un entramado difícilmente manejable de aplicaciones, herramientas, bases de datos, etc. que deben interactuar entre sí.

Propuesta de solución:

- Trasladar al nuevo Gobierno la necesidad de dotar de suficiente financiación y recursos humanos al gestor corporativo de expedientes.
- Lograr el compromiso del Gobierno y, consecuentemente, de la Dirección General de Informática –DGIT- (o la unidad que corresponda, tras el cambio de Gobierno) para que se promueva y unifique la tramitación de los todos los procedimientos administrativos en extr@, empleando soluciones particulares sólo en aquellos casos en que concurren circunstancias excepcionales (necesidad de emplear otras soluciones, particularidad del procedimiento, etc.). En este último caso, deberán desarrollarse de forma que dejen rastro en extr@.



Pago on-line

Necesidades de mejora detectadas:

- Existe la posibilidad de realizar el pago on-line de ingresos no tributarios a través del portal navarra.es. Sin embargo, esta opción es desconocida para muchos de los tramitadores, por lo que apenas se utiliza.
- Además, en aquellos procedimientos cuyo inicio es telemático y requiere el pago de alguna tasa, no existe la opción de realizar el pago dentro del proceso de tramitación on-line. Si se quiere habilitar esta opción hay que realizar un desarrollo específico (actualmente sólo disponible para tres procedimientos: obtención de licencias de caza y pesca, obtención del carnet del estudiante y convocatorias de empleo).
- También es posible la utilización de terminales de pago virtuales (Datáfonos) en las oficinas de atención al público, para que la ciudadanía abone las tasas en el momento, evitando el desplazamiento a una entidad bancaria para realizar el pago. Sin embargo, la solicitud no está procedimentada y existe una problemática de control informático de los ingresos que se efectúan por esta vía.

Propuestas de solución

- Volver a difundir la existencia del servicio de pago on-line a todas las unidades para que lo contemplen en la tramitación de aquellos procedimientos que conllevan abono de tasas, para que informen a la ciudadanía de esta posibilidad.
- Analizar la posibilidad de que exista una funcionalidad “por defecto” (o un paso) dentro de RGE, que permita el pago o buscar alternativas de fácil uso por las unidades para su incorporación en la tramitación telemática.
- Analizar la problemática de control y plantear soluciones para potenciar el uso de datafonos. Posteriormente, describir el procedimiento.