



Documento Marco de Simplificación Administrativa del Gobierno de Navarra

DEPARTAMENTO DE PRESIDENCIA E IGUALDAD

Dirección General de Planificación, Coordinación, Innovación y
Evaluación de Políticas Públicas

Gobierno
de Navarra  Nafarroako
Gobernua



Índice

Nuestra apuesta por la simplificación	02
1. Contexto normativo	05
2. Marco Estratégico de partida	11
2.1 Misión y visión de futuro	13
2.2 Principios rectores	13
2.3 Objetivos generales	15
2.4 Líneas estratégicas	16
3. Enfoque metodológico: Los Planes Operativos	23
3.1 ¿Qué son los Planes Operativos?	25
3.2 Proceso de trabajo	26
3.3 Esquema-Ficha del Plan Operativo	27
3.4 Niveles de participación y responsabilidad	28
4. Fases del proyecto y Cronograma	30
4.1 Cronograma	34



NUESTRA APUESTA POR LA SIMPLIFICACIÓN



NUESTRA APUESTA POR LA SIMPLIFICACIÓN

En el Gobierno de Navarra tenemos un firme compromiso con la mejora de los servicios públicos que prestamos. Los servicios públicos que ofrecemos a la ciudadanía son la cara visible de las políticas de la Administración por lo que tienen que ser claros, eficientes e inclusivos.

La cuestión de la eficiencia en la manera en la que la Administración se relaciona con la ciudadanía viene de lejos, no siempre se ha identificado con el concepto de simplificación, pero basta citar los siguientes dos ejemplos para entender la necesidad de las administraciones de hacerse entender. El primero "The Philosophy of Style" de 1852, en el que el sociólogo inglés Herbert Spencer recomendaba escribir con frases cortas y palabras sencillas y el segundo de 1940, en la petición "I call for brevity" en la que Winston Churchill en plena II Guerra Mundial daba indicaciones para asegurar la eficacia comunicativa y explicaba que no hay que tener miedo a expresarse con frases que parezcan informales si eso mejora el entendimiento.

A lo largo del tiempo las políticas de simplificación han ido entrando y saliendo de la agenda pública navarra y estatal sin llegar a tener el calado que creemos que pueden tener. Con este documento queremos poner la piedra fundacional para que la simplificación esté en el centro de la agenda política porque creemos que es una de las palancas que puede transformar la administración, tanto para mejorar el servicio que se ofrece a la ciudadanía, como para reducir ineficiencias y tiempos de tramitación internos que lastran la acción de la administración.

Queremos poner en el centro de la acción política a la ciudadanía navarra, que su experiencia cuando se relaciona con nuestra Administración sea positiva, y mejorar la forma en la que el personal de nuestro Gobierno trabaja. Por eso, necesitamos apostar por la simplificación de la administración.

Por todo ello, en la Dirección General de Planificación, Coordinación, Innovación y Evaluación de Políticas Públicas nos hemos propuesto el reto de trabajar en una administración más sencilla y de coordinar la acción de todo el Gobierno de Navarra a través de la creación de este Documento Marco de Simplificación Administrativa como punto de partida a la creación de un Plan Operativo anual de Simplificación de nuestra Administración. Gracias a las acciones que propone este documento esperamos alcanzar el objetivo de acercar la administración a todas las personas de nuestra Comunidad Foral.



CONTEXTO NORMATIVO



CONTEXTO NORMATIVO

Se entiende por simplificación administrativa, en sentido amplio, el conjunto de actuaciones desarrolladas por las Administraciones Públicas para agilizar sus gestiones, al objeto de hacerlas más accesibles y próximas a la ciudadanía y a las empresas.

En una definición más afinada puede concretarse como: *aquellas iniciativas de mejora de la calidad normativa, simplificación normativa, transformación digital del sector público, modernización y racionalización administrativa, revisión, reordenación y agilización de procedimientos y reducción de cargas administrativas*.¹

Por lo tanto, no se trata únicamente de reducir y agilizar gestiones, sino de revisar los procedimientos y su calidad, modernizar y digitalizar procesos cuyo fin último es el aumento de la accesibilidad y la eficiencia de la Administración, tomando como herramienta útil para el cambio la simplificación administrativa.

A nivel europeo, la Comisión Europea lleva años creando iniciativas y regulación que tiendan a la mejora de la legislación y a la simplificación de las normas. Ya **en 2002 activa el programa “Legislar mejor”**, que introduce la obligatoriedad de realizar evaluaciones de impacto y consultas a personas interesadas en las iniciativas de la Comisión. En 2007 se pone en marcha un programa de reducción de la burocracia administrativa en la regulación proveniente de la UE.

En 2015 se crea la plataforma REFIT, orientada a simplificar la legislación europea al tiempo que se introducen beneficios en las personas y empresas afectadas por dicha legislación. A la plataforma REFIT le da el relevo **en 2020 la plataforma “Preparados para el Futuro”** cuya finalidad es permitir a naciones y ciudadanía el realizar aportaciones para que la legislación de la UE sea eficaz.

Como últimos hitos cabría destacar, por un lado, la Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, de 29 de abril de 2021, denominada **“Legislar mejor: aunar fuerzas para una mejor legislación”**, en la que se invita a todas las partes interesadas, incluyendo a los estados, las regiones y a cualquier parte interesada, a eliminar la burocracia que ralentice el desarrollo de una infraestructura para el siglo XXI y, por otro lado, la publicación de la Comisión Europea de septiembre de 2023 con su último Estudio anual sobre la carga administrativa.

En todo este conjunto de actuaciones se observa el claro objetivo de congelar el aumento de las cargas burocráticas sobre los afectados por la normativa y su disminución en la medida de lo posible.

¹ Definición recogida en la Ley 1/2021, de 11 de febrero, de simplificación administrativa de la C.A. de Aragón. <https://www.boe.es/eli/es-ar/l/2021/02/11/1/con>

En el ámbito nacional el tema de la simplificación tampoco es nuevo y ya aparece en el capítulo II, del título VI de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que contiene un conjunto de reglas destinadas a simplificar y agilizar los trámites del procedimiento.

Posteriormente, la **Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos**, recogía entre sus finalidades la de "Simplificar los procedimientos administrativos y proporcionar oportunidades de participación y mayor transparencia, con las debidas garantías legales".

En la actualidad la **Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas** y el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, son los marcos legales que fijan el funcionamiento común de las administraciones y que identifican que el procedimiento debe ser una garantía y no una traba para la relación de la ciudadanía con la administración.

Además de estos marcos generales, la Administración General del Estado publicó en septiembre de 2015 un Manual de Simplificación Administrativa y Reducción de Cargas para la Administración General del Estado y realiza la publicación anual de sus Mapas de situación de la Simplificación de Procedimientos en las Administraciones Públicas.

En el caso de la Comunidad Foral de Navarra, **Ley Foral 21/2005, de 29 de diciembre, de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos** ya prevé, en su artículo 4, que en la evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos se comprobará la aplicación, entre otros, del principio de simplicidad, entendido como la utilización de técnicas y métodos que permiten la simplificación de trámites, la eliminación de procedimientos innecesarios y la disminución de los tiempos de espera.

Asimismo, es necesario hacer mención a la **Ley Foral 11/2012, de 21 de junio, de la transparencia y del gobierno abierto**, ya que supuso un hito al regular, en su Título V, la modernización, racionalización y simplificación de la actuación administrativa y fue el germen para la aprobación del Plan General de Simplificación Administrativa del Gobierno de Navarra de 2013², elaborado en base a sus objetivos.

² https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/pg_de_simplificacion_administrativa.pdf

Destaca, igualmente, la elaboración de una guía de simplificación publicada en 2014.³

Posteriormente, la **Ley Foral 11/2012, de 21 de junio fue derogada por la Ley Foral 12/2019, de 22 de marzo, de Participación Democrática en Navarra, si bien el título V fue suprimido por la Ley Foral 5/2018, de 17 de mayo, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.**

Este nuevo articulado no regula explícitamente el ámbito de la simplificación administrativa, sino que refuerza el principio de transparencia en sentido amplio, alcanzando a toda la organización y a toda la actividad de la Administración y, especialmente, a las personas responsables de su actuación, interiorizando tanto quienes ostentan la responsabilidad política como las empleadas y empleados públicos el principio de transparencia como un valor que ha de guiar su actuación.

A su vez, debemos tomar en consideración la **Ley Foral 15/2009, de 9 de diciembre, de Medidas de Simplificación Administrativa para la Puesta en Marcha de Actividades Empresariales o Profesionales**, cuyo objeto es la regulación de un conjunto de medidas de simplificación administrativa que facilite a las personas físicas o jurídicas la puesta en marcha de actividades empresariales o profesionales en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra.

Además de lo anterior, cabe traer a colación algunos de los principios generales de la organización y funcionamiento de la Administración Pública foral establecidos en la **Ley Foral 11/2019, de 11 de marzo, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y del Sector Público Institucional Foral**, cuando señala, entre ellos, que la Administración Pública Foral, ajustará su organización y funcionamiento, entre otros, a los siguientes principios: la eficacia en el cumplimiento de sus objetivos; la eficiencia en la asignación y en la utilización de los recursos públicos; la responsabilidad por la gestión pública; la racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión; el servicio efectivo a la ciudadanía, la simplicidad, claridad y proximidad a la ciudadanía así como la transparencia; participación y objetividad de la actuación administrativa.

En relación con el procedimiento electrónico establecido en la misma ley foral, señala que la Administración Pública Foral promoverá la racionalización, simplificación y actualización periódica de estos procedimientos.

³ https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/guia_de_simplificacion_aprobada.pdf

De cara a responder a los principales retos de la Comunidad Foral, en 2020 se aprobó el **Plan Reactivar Navarra 2020-2023**,⁴ establecido para orientar los esfuerzos de la sociedad navarra hacia grandes transformaciones en el capital humano, la equidad, los retos demográficos, la digitalización, la vertebración territorial, la relación urbano-rural, la descarbonización de la economía y la protección de los ecosistemas.

De forma concreta, se incluyen a continuación las medidas establecidas en el Plan Reactivar Navarra 2020-2023 dentro su prioridad 40. Simplificación Administrativa.

- Se trabajará para la reorganización de los servicios públicos de protección de consumidores y se promoverá la mediación en la resolución de controversias.
- Se pondrá en marcha un proceso de simplificación administrativa para las empresas y particulares, primando los esquemas de ventanilla única en los servicios públicos.
- Impulso a la implantación de la administración electrónica y la simplificación administrativa en las Entidades Locales de Navarra, fomentando el uso de los medios digitales tanto para los trámites administrativos, como para el desempeño del trabajo (teletrabajo).
- Facilitar los procesos y trámites vinculados a las actividades económicas, especialmente en el ámbito de la construcción y vivienda.

Por último, se atenderán las cuestiones derivadas de los compromisos establecidos en la **Agenda 2030, la Estrategia de Especialización Inteligente S4 y la Estrategia Digital Navarra 2030**, así como las planteadas por las entidades representativas del sector empresarial y social que quedan plasmadas en los convenios de identificación de cargas administrativas y su reducción para el bienio 2023-2024.

Atendiendo a todo lo expuesto, la Dirección General de Planificación, Coordinación, Innovación y Evaluación de Políticas Públicas del Departamento de Presidencia e Igualdad del Gobierno de Navarra se propone, mediante este Documento Marco, sentar las bases para el relanzamiento de un proceso que avance en la construcción de una Administración más ágil, eficiente y accesible.

Para ello, la articulación de un Plan Operativo anual de Simplificación Administrativa constituye la herramienta que incide en este cambio de modelo organizacional.

⁴ https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/plan_de_reactivacion_de_navarra.pdf



MARCO ESTRATÉGICO DE PARTIDA



MARCO ESTRATÉGICO DE PARTIDA

En el marco de la actual necesidad de relanzar la simplificación administrativa en la actividad del Gobierno Foral, es imprescindible definir una estrategia que oriente el desarrollo de las acciones a desarrollar.

2.1. MISIÓN Y VISIÓN DE FUTURO



La **misión** del Documento Marco de Simplificación Administrativa es ofrecer unos servicios públicos claros e inclusivos para la ciudadanía, las empresas y el tercer sector propiciando, a su vez, la transformación de la Administración para que sea más ágil y eficiente.

Para cumplir con este objetivo, la **visión** de la Administración Foral en materia de simplificación administrativa es la de constituirse como referencia en el desarrollo de una atención integrada y centrada en la ciudadanía, donde los servicios se organicen y desarrollen de forma coordinada para dar respuesta a sus necesidades.



2.2. PRINCIPIOS RECTORES

De acuerdo con la visión de futuro planteada con base en la misión definida, resulta necesario guiarse por una serie de **principios rectores**, así como en el establecimiento de sinergias con el resto estrategias del Gobierno de Navarra:

01 Orientación a la ciudadanía

La actuación de la Administración ha de estar dirigida a la satisfacción de las necesidades reales de la ciudadanía, perseguir el interés general y caracterizarse por su voluntad de servicio.

02 Respeto e impulso de los derechos

Los servicios serán respetuosos con los derechos de la ciudadanía y se utilizarán para potenciarlos, en especial, el de libre acceso a la información del sector público, haciendo que el funcionamiento de los servicios sea transparente, aplicando políticas de datos abiertos y posibilitando, siempre que lo permita el ordenamiento jurídico, el acceso a los expedientes y al código fuente de los programas.

03 Minimización de los requerimientos formales

Los servicios públicos se prestarán de la forma que resulte más sencilla para la ciudadanía, para lo que se simplificarán en la medida de lo posible todos los procedimientos administrativos asociados a los mismos. Únicamente se solicitarán las garantías y se exigirán los medios de identificación y firma que resulten necesarios atendiendo al principio de proporcionalidad.

04 Mejora continua de los servicios

Se realizará un diseño dinámico de los servicios con orientación a la ciudadanía, priorizando sus necesidades y expectativas, estableciendo un ciclo constante de retroalimentación ciudadana para identificar oportunidades de mejora.

Se fomentará la innovación y el aprendizaje constante para adaptarse a los desafíos emergentes y se utilizarán datos y evidencias en la toma de decisiones, evaluando el impacto de los servicios en la calidad de vida de las personas y en el desarrollo sostenible de los servicios.

05 Transparencia pública

Introducción de la transparencia en la actividad de la Administración y en su propia organización, para que la ciudadanía conozca sus decisiones, cómo se adoptan, los objetivos y finalidades que se persiguen, qué actuaciones se implementarán, cómo se organizan los servicios y quiénes son las personas responsables de sus actuaciones.

06 Antiformalista del procedimiento

Las reglas del procedimiento para acceder a la información pública deben facilitar el ejercicio del derecho, no pudiendo constituir aquellas, en sí mismas, un obstáculo para dicho acceso.

07 Accesibilidad

La información se proporcionará por los medios o en formatos que resulten accesibles y comprensibles, debiendo la Administración Pública velar porque la accesibilidad universal sea una realidad tanto en sus dependencias, como en el diseño de sus políticas y en el conjunto de sus actuaciones.

08 Eliminación de la brecha digital

Garantía de acceso a la información sin que el medio o soporte limite o imposibilite cumplir lo establecido en la Ley Foral 5/2018, de 17 de mayo, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

2.3. OBJETIVOS GENERALES

Esta misión y visión son trasladables a la definición de dos **objetivos generales** que serán los que se persigan a través del posterior desarrollo del Plan Operativo anual de Simplificación Administrativa.

01

Conseguir unos servicios públicos sencillos, con procedimientos fáciles de entender, cercanos al tipo de personas que los recibe e inclusivos para toda la población navarra, entendiendo como tal tanto a las personas físicas como jurídicas.

02

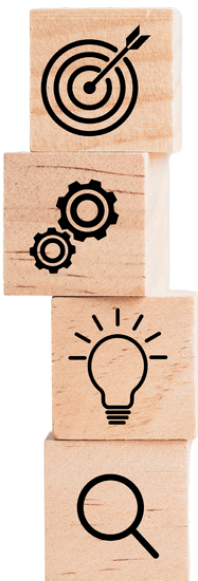
Conseguir una gestión de la tramitación más ágil, en la que el personal de la administración sea ayudado con los medios técnicos, legales y organizativos posibles, que promueva la transformación de los procesos a un entorno digital y que conlleve la mejora de la eficiencia de nuestra Administración.



2.4. LÍNEAS ESTRATÉGICAS

De acuerdo con la estructura marcada, se plantean cinco **líneas estratégicas** que tienen en cuenta los principales elementos sobre los que actuar, (normativa, procedimientos y organización) y que incorpora dos líneas transversales (herramientas para la transformación digital y gobernanza y colaboración interadministrativa).

Las futuras actuaciones del Plan Operativo anual de Simplificación Administrativa tendrán en cuenta estas líneas de trabajo, así como los objetivos establecidos en esta estrategia programática.



- LE 1.** Rediseño de servicios públicos, procedimientos y trámites
- LE 2.** Revisión normativa
- LE 3.** Adaptación organizativa
- LE 4.** Herramientas para la transformación digital
- LE 5.** Gobernanza y colaboración interadministrativa

A continuación, se describen las cinco líneas estratégicas, así como los objetivos específicos de cada una de ellas.

LE 1. Rediseño de servicios públicos, procedimientos y trámites

Numerosas normas de carácter autonómico, estatal y europeo vienen exigiendo la necesidad de revisar todos los actos y procedimientos administrativos. Pero más allá de esto, hay una exigencia de la ciudadanía de contar con servicios que resuelvan sus problemas y que se diseñen de acuerdo con sus necesidades.

Llevar a cabo su simplificación supone fusionar aquellos servicios conexos para evitar duplicidades, o suprimir otros que ya no tienen razón de ser. Simplificar o eliminar trámites implica aligerar el número que compone un procedimiento, limitarlos a aquellos que son pertinentes y que no comportan dilaciones innecesarias. De esta forma, se eliminan cargas administrativas repetitivas, innecesarias o no exigibles.

También implica reformular el propio diseño de los procedimientos administrativos atendiendo a las necesidades de las personas, teniendo en cuenta los elementos de contacto existentes entre la ciudadanía y el personal público y, sobre todo, viendo el procedimiento como algo que se debe adaptar al servicio a prestar.

Además, habrá que establecer mecanismos de control que atiendan a criterios de proporcionalidad, garantizando un aprovechamiento óptimo de los recursos de la Administración y el principio de salvaguarda de los derechos de la ciudadanía y del interés general.

Se trata de analizar y evaluar los procedimientos establecidos para comprobar⁵:

- que son necesarios,
- que su singularidad está justificada o que, por el contrario, pueden ser agrupados con otros de similares características
- que se gestionan con la mayor racionalidad posible, asegurando que no existen duplicidades, controles innecesarios o tareas improductivas, descoordinación entre sus fases o fallos en las comunicaciones
- que los plazos y tiempos necesarios para su gestión son los menores posibles y
- que se aprovechan de manera óptima los medios que la tecnología pone en cada momento a disposición.

5 Recogido en el Manual de Simplificación Administrativa y Reducción de Cargas para la AGE: https://funcionpublica.hacienda.gob.es/dam/es/portalsefp/gobernanza-publica/simplificacion/doc-referencia/14_Manual_Simplificacion_Administrativa_y_reduccion_de_cargas_AGE.pdf#page=1

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.1

Documentar una metodología de rediseño de servicios públicos de principio a fin.

1.2

Determinar los servicios de Gobierno de Navarra que, por su carácter transversal y su alto impacto, puedan ser rediseñados.

1.3

Reducir, suprimir y unificar trámites y plazos administrativos, formularios y peticiones de documentación cuando sea posible y no afecte a las garantías de los interesados.

1.4

Crear sistemas de ventanilla única que faciliten a la ciudadanía y empresas el acceso a determinados servicios.

1.5

Impulsar actuaciones para la ciudadanía sin previa solicitud de ésta.

1.6

Adaptar la información y los diferentes trámites de los procedimientos a lectura fácil y lenguaje claro para garantizar la participación e integración en la sociedad de las personas con mayores dificultades.

LE 2. Revisión normativa

Los constantes cambios normativos que se producen a escala autonómica, nacional y europea, implican modificaciones que afectan a los procedimientos administrativos vigentes.

En ocasiones, en la medida en que las acciones de reducción o simplificación de procedimientos se ven afectadas, se hace necesaria una modificación de la norma en una doble vertiente: por una parte, reduciendo las leyes y reglamentos a los realmente necesarios; y, por otro lado, reduciendo el contenido de los textos normativos y sus posteriores modificaciones, creando normas más sencillas y accesibles a la ciudadanía que permitan construir servicios sencillos y eficientes.

La norma tiene que ser una herramienta para que el servicio público sea prestado de una manera adecuada a las necesidades de las personas afectadas por la misma. Estos cambios normativos deben ir a la par de otras modificaciones de carácter organizativo.

Una de las primeras acciones a acometer será revisar y adaptar la normativa de cada procedimiento analizado para la incorporación de actuaciones de simplificación.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

2.1

Suprimir o reducir la documentación requerida a las personas interesadas y su posible sustitución por transmisiones de datos o la presentación de declaraciones responsables fomentando la agrupación documental.

2.2

Eliminar requisitos administrativos no exigidos por la normativa vigente, valorando su adecuación y reduciendo la frecuencia de su aportación.

2.3

Reducir plazos administrativos cuando sea posible, manteniendo todas las garantías para la ciudadanía.

LE 3. Adaptación organizativa

Las organizaciones tienden a trasladar la complejidad de su organización a los servicios que prestan. Esta forma de actuar acaba imponiendo servicios fragmentados en silos y ajenos a las necesidades reales de las personas.

En las administraciones esta es una práctica habitual que hay que tratar de erradicar, ya que el recorrido de una persona por un servicio de principio a fin implica el ir interaccionando con diferentes áreas. Por ello es necesario que organizativamente se creen las estructuras necesarias para que las personas no perciban quiebras en el tratamiento que se les da dependiendo del órgano que gestiona en cada momento. Este cambio de perspectiva organizativa debe venir guiado por un segundo cambio, el de capacidades del personal público. Ante el nuevo reto de atención a la ciudadanía hay que incorporar personal que debe estar formado para ello.

El personal de la Administración está preparado para gestionar poniendo el foco en el procedimiento, en el documento y en la organización y ahora es necesario centrarse en las personas que acuden a nuestra Administración porque tienen un problema que habrá que orientar y resolver en la medida de lo posible.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

3.1

Dotar al personal de herramientas y equipos adecuados a las necesidades requeridas para la adaptación organizativa y acciones formativas simplificadas para el personal.

3.2

Revisar las necesidades del personal destinado a tareas de tramitación, rediseño de servicios y mejora tecnológica, teniendo en cuenta la dotación de personal existente y las necesidades de digitalización para la adecuación de la oferta de empleo público.

LE 4. Herramientas para la transformación digital

Para aportar mejoras en la gestión de los procedimientos, resulta indispensable apoyarse en los medios tecnológicos, que constituyen una herramienta importante en la racionalización del procedimiento, por su impulso a la mejora de los procesos, la promoción y comunicación de los servicios y la interacción con la ciudadanía.

La tecnología, además, puede ser una fuerte palanca de cambio. La inversión que requiere la construcción o modificación de nuevos sistemas de información no debe ser desaprovechada y siempre debe incluir el replanteamiento de las rutinas organizativas existentes y el rediseño de los procesos que subyacen a un servicio.

Será fundamental iniciar el planteamiento determinando el nivel de desarrollo en este ámbito de cada Departamento, recopilando en primer lugar, entre otras cuestiones: los medios informáticos con los que se cuenta, la existencia o no de sistemas que soporten la gestión de los procedimientos en cada una de sus fases y si estos permiten la interacción interna y externa, así como la inclusión de los cambios necesarios para adaptar los sistemas de la información a las actuaciones de simplificación que se apliquen.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

4.1

Realizar actuaciones de adecuación tecnológica implantando herramientas de digitalización, automatización e interconexión de bases de datos, así como la extensión de los procedimientos de respuesta inmediata.

4.2

Potenciar la transformación digital de la Administración y la relación electrónica con la ciudadanía, reduciendo la brecha digital.

4.3

Explorar nuevos servicios a la ciudadanía utilizando tecnologías emergentes.

4.4

Determinar aquellos documentos que pueden ser sustituidos por un “check de aceptación” en un formulario y/o por un apunte en una base de datos.

LE 5. Gobernanza y colaboración interadministrativa

Con esta línea estratégica se impulsará la consolidación de la administración electrónica en las Administraciones Locales de Navarra y el establecimiento de mecanismos de colaboración interadministrativa que dé lugar a un acceso más ágil de la ciudadanía y las empresas a los servicios de las administraciones.

Para ello, se identificarán aquellas herramientas que permitan compartir y estandarizar funcionalidades entre administraciones y/o unidades de la Administración Foral de Navarra con el fin de adaptar su uso.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

5.1

Designar una figura o un equipo encargado de coordinar las tareas resultantes de los Planes Operativos anuales de simplificación.

5.2

Definir una estructura organizativa interadministrativa que permita gobernar la simplificación en los diferentes niveles administrativos.

5.3

Definir un plan de formación interna que ayude a comprender al personal del Gobierno de Navarra la importancia de ofrecer servicios más sencillos y les de criterios y herramientas para aplicar la simplificación en su espacio de trabajo.

5.4

Normalizar y homogeneizar procedimientos y evitar duplicidades en diferentes Departamentos y niveles administrativos.



ENFOQUE METODOLÓGICO: LOS PLANES OPERATIVOS



Enfoque metodológico: Los Planes Operativos

El diseño metodológico que se plantea en este Documento Marco trata de lograr los objetivos propuestos en relación con la simplificación administrativa y la reducción de cargas en la Administración del Gobierno de Navarra.

Los resultados positivos derivados del logro de esos objetivos deben permitir alcanzar, de forma efectiva, una Administración más ágil y proactiva diseñando una estrategia global de cambio y de transformación de la cultura organizativa. Para responder a este reto, se establece un nuevo proceso: la realización de un Plan Operativo anual de Simplificación Administrativa con actuaciones procedentes de los diferentes Departamentos del Gobierno de Navarra.

3.1. ¿QUÉ SON LOS PLANES OPERATIVOS?

La planificación estratégica interdepartamental ha sido la forma más habitual de programación durante las últimas décadas en el Gobierno de Navarra. Pero en los últimos años, las evaluaciones realizadas de dichos planes han puesto de manifiesto su dificultad, tal y como están concebidos, para constituir una herramienta eficaz de cambio.

Impulsar esta herramienta supone una innovación en la planificación ya que los planes operativos concretan los objetivos y actuaciones haciendo que la información sea más manejable y socializable. Se caracteriza por los siguientes aspectos:

- **Visión estratégica:** Definiendo aquello que se quiere priorizar cada año.
- **Transformación operativa:** Operativizando la planificación estratégica, abordándola cada año definiendo los pasos a dar, los recursos necesarios y el cronograma previsto. En el caso que nos ocupa, la estrategia de partida es la establecida en el presente Documento Marco.
- **Capacidad de priorizar:** Estableciendo prioridades en función de los criterios de impacto y viabilidad para el año.
- **Compromiso:** Adquiriendo un compromiso con la implementación y el seguimiento.
- **Colaboración y coordinación:** Siendo capaces de promover cambios a través de iniciativas que exigen un trabajo interdepartamental.

La propuesta desde el Gobierno Foral para lograr estos objetivos se materializa en el diseño de un Plan Operativo anual de Simplificación Administrativa, que recoja las acciones anuales, medibles y evaluables que va a llevar a cabo cada departamento del Gobierno de Navarra.

3.2. PROCESO DE TRABAJO

Para concretar el diseño y ejecución del Plan Operativo, se define un proceso de trabajo mediante el que se recogerán las acciones a llevar a cabo cada año. Se trata, por tanto, de operativizar acciones encaminadas a intensificar, fortalecer y avanzar en un modelo de gobernanza que derive en un Plan Operativo anual coordinado, cooperativo y colaborativo.

La agregación de todas acciones reportadas por los Departamentos, darán lugar a un Plan Operativo anual conjunto, un Cuadro de Mando de la simplificación que permitirá:

- **Visibilizar y poner en valor** todas las acciones que se están desarrollando en los diferentes departamentos en materia de simplificación, detectar acciones comunes y establecer sinergias entre ellas.
- **La transparencia en la acción de gobierno**, ya que cada Plan Operativo anual, así como su informe de seguimiento se hará público.
- **Disponer anualmente de un documento eficaz que oriente** y determine la acción de gobierno en esta materia.
- **Orientar el proceso** para replantear y definir prioridades cada año, teniendo en cuenta los avances o dificultades de la anualidad anterior.
- **Establecer compromisos de gasto** adecuados a cada ejercicio presupuestario.
- **Determinar el detalle de las actuaciones**, personas y unidades técnicas responsables de su realización.
- **Asumir el compromiso de la implementación** del Plan Operativo anual y su seguimiento.
- **La participación** de las y los agentes implicados, ya que cada año se les interpela de cara a la planificación del año siguiente.

3.3. ESQUEMA-FICHA DEL PLAN OPERATIVO

Para concretar y operativizar el plano estratégico del presente Documento Marco, se propone elaborar una ficha de recogida de información para concretar las actuaciones acordadas y las líneas prioritarias definidas por cada Departamento y que deberán ser “enviadas” por las personas clave de cada unidad técnica. Esta herramienta contendrá, al menos, los siguientes campos:

FICHA PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL	
ACTUACIÓN 1	Denominación de la actuación. Puede contener un cambio normativo, la reorganización de un servicio, “Ejemplo: Creación de una ventanilla única...” No existe un número de actuaciones a implementar, ya que esto depende de los recursos, el tiempo, la capacidad para abordar más cambios.
LÍNEA ESTRATÉGICA	Se presentará una lista desplegable con las 5 líneas estratégicas del Documento marco en el que situar la actuación: <ul style="list-style-type: none"> • Rediseño de servicios públicos, procedimientos y trámites • Revisión normativa • Adaptación organizativa • Herramientas para la transformación digital • Gobernanza y colaboración interadministrativa
PERSONA RESPONSABLE	Indicar el nombre de la persona responsable de la medida y puesto que desempeña.
OTROS DEPARTAMENTOS IMPLICADOS	Consignar si hay otros departamentos y personas responsables implicados en la medida.
¿PRECISA PRESUPUESTO?	¿Sí o no? (desplegable).
PRESUPUESTO	Indicar presupuesto destinado a la actuación.
PERÍODO TEMPORAL	Lo recomendable es tratar de compartimentarlo en una anualidad. ¿Hasta dónde se prevé llegar en el año?.
META PREVISTA PARA ESA ACTUACIÓN	Ayuda a tener claro qué es lo que se quiere conseguir. ¿Qué se pretende poniendo en marcha esa actuación? Si hay una línea base (un dato de partida) facilita la previsión de la meta a alcanzar.
¿SE INSERTA EN UN PROYECTO EUROPEO?	Indicar, en su caso, el proyecto europeo al que pertenece la medida.
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	Definir indicadores que permitan conocer el avance de la medida. Pueden ser cuantitativos, cualitativos, económicos, de proceso, etc.

3.4 NIVELES DE PARTICIPACIÓN Y RESPONSABILIDAD

Para lograr que sea una herramienta eficaz, es esencial que los diferentes Departamentos lo interioricen y perciban como propio, lo que significa:

- Que la participación ha de ser activa y desde dos niveles: el de decisión e impulso (Grupo Motor) y el técnico (Grupos técnicos)
- Que sean fruto del consenso y que implique el compromiso con la ejecución, el seguimiento y la evaluación de las actuaciones planteadas

Se establecen dos niveles de responsabilidad implicados en este proceso:

<p>GRUPO MOTOR: Nivel Directivo <i>Dirección General de Planificación, Coordinación, Innovación y Evaluación de Políticas Públicas Secretarías Generales Técnicas</i></p>	<p>GRUPOS TÉCNICOS: Nivel Técnico <i>Secretarías Generales Técnicas Unidades Departamentos</i></p>
<p>Liderazgo del proyecto de Simplificación y del Plan Operativo anual de Simplificación</p> <p>Análisis de los diagnósticos de partida</p> <p>Coordinación, colaboración e impulso de acciones interdepartamentales</p> <p>Impulso a la implementación y seguimiento</p> <p>Organización de sesiones de trabajo temáticas</p> <p>Seguimiento de un cuadro de mando de evolución del Plan Operativo anual</p> <p>Obtención de conclusiones para su reporte a los Grupos técnicos</p> <p>Evaluación final</p>	<p>Liderazgo técnico del Plan Operativo anual de simplificación</p> <p>Colaboración y coordinación a nivel técnico</p> <p>Concreción y ejecución de las actuaciones y líneas de acción que con carácter anual señale cada Unidad/Departamento</p> <p>Responsabilidad del reporte de la ejecución física y financiera de las actuaciones de cada Unidad/Departamento</p>

El proceso se articula en dos niveles distintos de compromiso y liderazgo. En cuanto al **Grupo Motor**, la Dirección General de Planificación, Coordinación, Innovación y Evaluación de Políticas Públicas del Departamento de Presidencia e Igualdad, desempeña un rol más activo y con efecto tractor junto a las personas responsables de las Secretarías Generales Técnicas de cada Departamento.

Como elementos de apoyo al proceso, se impulsarán diferentes actividades formativas, una de ellas, situada en el mes de octubre de 2024 previa a la elaboración del Plan Operativo anual. En segundo lugar, se promoverán sesiones de trabajo temáticas *ad hoc* en función de las necesidades detectadas a través de los diagnósticos iniciales departamentales.

Por otra parte, deben articularse los **Grupos Técnicos** en cada Departamento con la participación de aquellas unidades y personas que éstos estimen, liderados por la persona que ostenta la Secretaría General Técnica de cada Departamento. Su rol será el de concreción, ejecución y rendición de cuentas del área del Plan Operativo anual de Simplificación Administrativa que es de su competencia.

Este proceso se replicará anualmente.



FASES DEL PROYECTO Y CRONOGRAMA



Fases del proyecto y Cronograma

La articulación de un Plan Operativo anual de Simplificación Administrativa de Gobierno de Navarra requiere la realización de actividades previas que se desarrollarán en su mayor parte durante el año 2024.



MAYO 2024. PRESENTACIÓN DEL DOCUMENTO MARCO

Durante el mes de mayo de 2024 se realizará la presentación de Documento Marco al grupo Motor, que constituirá el grupo tractor del proyecto para el liderazgo del proceso. El grupo Motor estará constituido por personal de la Dirección General de Planificación, Coordinación, Innovación y Evaluación de las Políticas Públicas del Departamento de Presidencia e Igualdad y las personas que ostentan la Secretaría General Técnica de cada Departamento.



JUNIO 2024. SESIÓN DE TRABAJO Y PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE AUTODIAGNÓSTICO

En junio de 2024, se realizará una Jornada de trabajo sobre simplificación administrativa y reducción de cargas dirigida a las Secretarías Generales Técnicas y Direcciones Generales del Gobierno de Navarra.

Durante la misma, se presentará el presente Documento Marco, ya que la estrategia planteada en el mismo, a nivel de líneas estratégicas y objetivos, debe servir de pauta para la elaboración del Plan Operativo anual.

En segundo lugar, se contará con la presencia de una persona experta que relatará la experiencia en materia de simplificación administrativa en otra Comunidad Autónoma.

Por último, se presentará un Manual de Autodiagnóstico en materia de simplificación, que servirá como orientación y apoyo para que las diferentes áreas de la Administración de la Comunidad Foral analicen, en primer lugar, cuál es su situación de partida. El propósito de este documento es que las unidades técnicas cuenten con un apoyo técnico que les permita realizar ese análisis.

Este análisis permitirá desarrollar propuestas de mejora sobre el nivel de implementación de actividades de simplificación administrativa y reducción de cargas en sus respectivos Departamentos, señalando previamente las principales debilidades y áreas de mejora, identificando de forma clara posibles actuaciones a acometer en los siguientes ejercicios presupuestarios, así como poniendo de manifiesto y visibilizando las acciones en materia de simplificación administrativa que ya se vienen desarrollando en la Administración Foral.

El plazo idóneo para ejecutar este análisis, se prolongará desde el mes de junio hasta el mes de octubre de 2024.



OCTUBRE–NOVIEMBRE 2024. REUNIÓN DEL GRUPO MOTOR.

IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS TÉCNICOS PARA LA ELABORACIÓN DE FICHAS DE PLAN OPERATIVO

Durante el mes de octubre se realizará la segunda reunión del Grupo Motor, en la que se lanzará el proceso de elaboración del Plan Operativo anual de Simplificación Administrativa 2025 del Gobierno de Navarra, que se prolongará hasta fin de año. También durante el mes de octubre, se realizará una formación en materia de simplificación.

El grupo motor identificará a los grupos técnicos o personas clave de cada Departamento que posteriormente recibirán la ficha de cumplimentación del Plan Operativo.

Estas personas clave identificadas o grupos técnicos reportarán al Servicio de Planificación, Coordinación, Innovación y Evaluación, a través de una herramienta informática ajustada a este uso, las actuaciones a incluir en el Plan Operativo anual del año siguiente.

Por tanto, en el mes de noviembre y diciembre, los grupos técnicos elaborarán las fichas que, una vez aglutinadas, darán forma al Plan Operativo de Simplificación Administrativa 2025.



ENERO–FEBRERO 2025. REDACCIÓN Y PUBLICACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA 2025

Recibidas las aportaciones al plan de los diferentes Departamentos, el Servicio de Planificación, Coordinación, Innovación y Evaluación de Políticas Públicas lo redactará y enviará al portal de Gobierno Abierto para su exposición pública. Su publicación se prevé para los meses de enero–febrero de 2025.

CRONOGRAMA

Las tareas anteriores se pueden resumir esquemáticamente en el siguiente cronograma:

Este proceso se replicará anualmente.

ACCIONES 2024 - 2025	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB
Lanzamiento y concreción de proceso	■											
Elaboración del Manual de Autodiagnóstico	■	■	■	■								
Presentación del proyecto al Grupo Motor			■									
Inicio de los diagnósticos departamentales				■	■	■	■	■				
Sesión de trabajo, ponencia y presentación del Manual				■								
Formación y Reunión del Grupo Motor								■				
Identificación y comunicación con Grupos técnicos								■				
Elaboración de las fichas de Plan Operativo									■	■		
Recogida y revisión de las fichas de Plan Operativo										■		
Redacción del Plan Operativo 2025											■	■
Envío al portal de Gobierno Abierto											■	■

■ DG de Planificación, Coordinación, Innovación y Evaluación

■ Sesión de trabajo y presentación del Manual de Autodiagnóstico

■ Grupo Motor

■ Grupos Técnicos



DOCUMENTO MARCO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO DE NAVARRA

Departamento de Presidencia e Igualdad

Dirección General de Planificación, Coordinación,
Innovación y Evaluación de Políticas Públicas



Gobierno
de Navarra



Nafarroako
Gobernua

