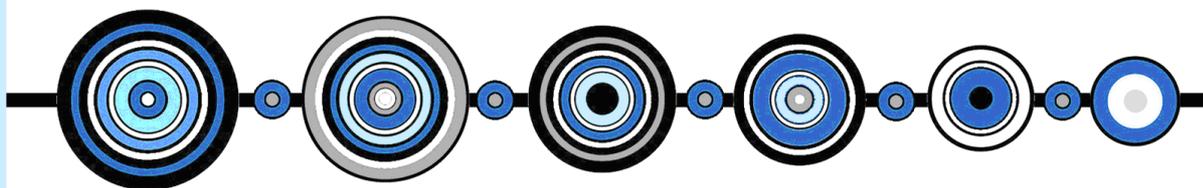




Gobierno de Navarra
Departamento de Presidencia,
Justicia e Interior

Guía Práctica de Simplificación de Procedimientos Administrativos



Pamplona, 2014

Elaborado por el Grupo Técnico de Simplificación
Servicio de Organización y Modernización
Pamplona, 2014

ÍNDICE

PRESENTACIÓN

1. IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<i>1.1. Datos básicos</i>	8
<i>1.2. Normativa</i>	10
<i>1.3. Trámites</i>	12
<i>1.4. Documentos</i>	16
<i>1.5. Soporte informático</i>	20
<i>1.6. Datos de gestión</i>	23

2. SIMPLIFICACIÓN NORMATIVA

<i>2.1. Ámbito de aplicación</i>	25
<i>2.2. Racionalización normativa</i>	26
<i>2.3. Modificación normativa</i>	27

3. SIMPLIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<i>3.1. Ámbito de aplicación</i>	30
<i>3.2. Supresión de procedimientos</i>	31
<i>3.3. Agilización de la tramitación</i>	32
<i>3.4. Reducción y mejora de los documentos</i>	35
<i>3.5. Impulso de la gestión electrónica</i>	39
<i>3.6. Mejora del servicio</i>	47

4. ACTUACIONES FINALES

<i>4.1. Evaluación de cargas administrativas</i>	50
<i>4.2 Actualización del Mapa de Procesos</i>	52
<i>4.3. Elaboración de Manual de Procedimientos</i>	53
<i>4.4. Mejora continua</i>	54

ANEXOS

<i>1. Ficha de Identificación del Procedimiento</i>	55
<i>2. Ficha de Simplificación Normativa</i>	56
<i>3. Tabla de cargas administrativas</i>	57
<i>4. Ficha de Simplificación del Procedimiento</i>	58

5. Información que se puede consultar en el SCVD – Cliente ligero.....	59
6. Glosario de términos	60

PRESENTACIÓN

La Ley Foral 11/2012, de 21 de junio, de Transparencia y Gobierno Abierto, en su Título V dedicado a la modernización, la racionalización y la simplificación de la actuación administrativa, establece dos marcos de actuación: la racionalización y simplificación de los procedimientos y de las estructuras y la racionalización, la simplificación y la mejora de la calidad normativa.

En cumplimiento de la misma norma se elaboró un Plan de General de Simplificación Administrativa, aprobado por Acuerdo del Gobierno de Navarra de 20 de noviembre de 2013, que establece los siguientes **agentes** encargados de la implantación del proceso de simplificación:

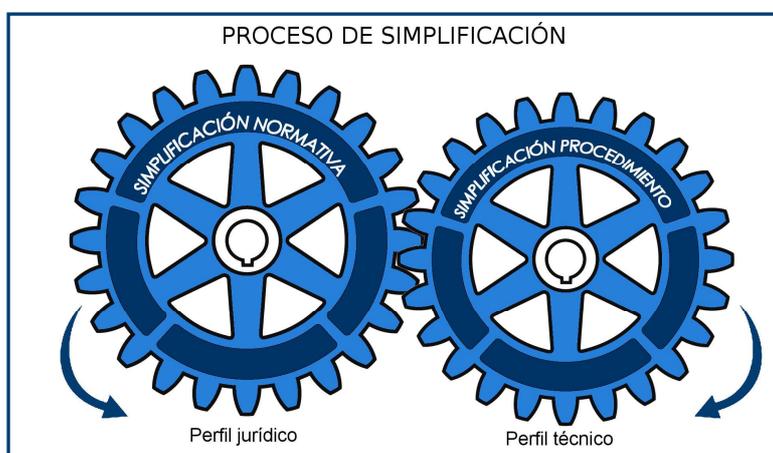
- Comisión Interdepartamental.
- Grupo Técnico de Simplificación.
- Grupos de Trabajo Departamentales.

Una de las acciones del Plan, es la elaboración de una guía de simplificación administrativa que aborde el tema de forma integral.

El presente manual es una guía práctica dirigida a los Grupos de Trabajo Departamentales, designados para implantar las medidas de simplificación, y a las unidades tramitadoras de procedimientos, con el objetivo de orientarles en el proceso de:

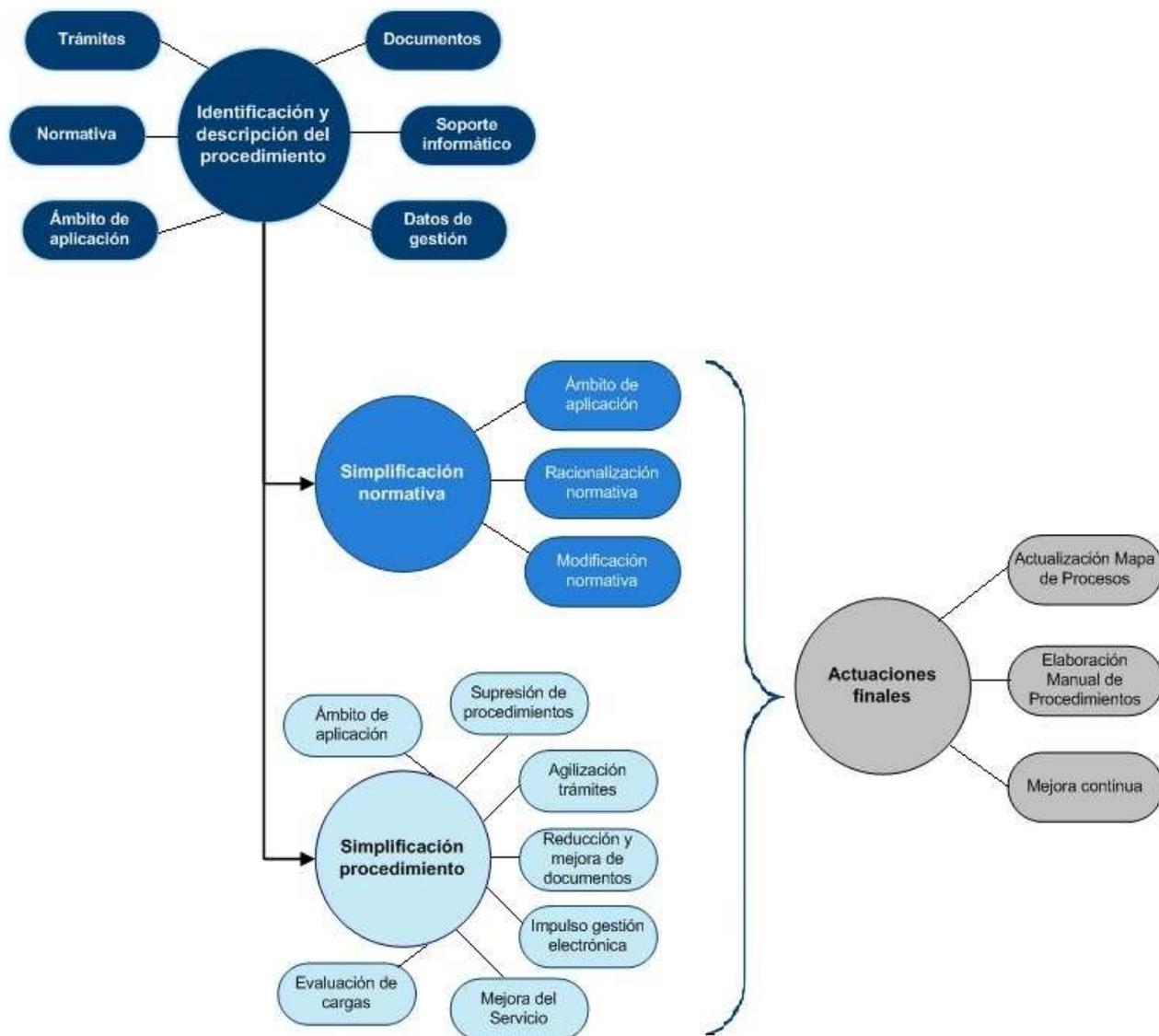
- Simplificación Normativa.
- Simplificación del Procedimiento.

Dentro de los Grupos, la distribución de tareas se hará según el perfil de sus miembros:



La guía se estructura ilustrando cada paso con ejemplos prácticos, para facilitar así las tareas que debe realizar el personal de las unidades orgánicas, sin cuya implicación es imposible el éxito del proyecto.

Las **fases** del proceso de simplificación se reflejan de forma gráfica en este esquema:



Las fases marcadas en azul serán abordados por los Grupos de Trabajo Departamentales y las unidades tramitadoras, la marcada en gris por el Grupo Técnico de Simplificación.

FASE 1

IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1. DATOS BASICOS

	<i>1.1. Datos básicos</i>
<i>1.2. Normativa</i>	<p>En esta primera fase se deben Identificar y describir todos los procedimientos que realiza cada unidad administrativa del Gobierno de Navarra.</p> <p>El Grupo Técnico de Simplificación facilitará a cada Grupo de Trabajo Departamental un listado de los procedimientos de ese departamento, de los que se tenga constancia.</p> <p>Junto al listado se facilita una base de datos para recoger y explotar la información. Cada unidad gestora comprueba si el procedimiento está en la lista y, si no lo está, hay que darlo de alta.</p> <p>Si el procedimiento está en el listado, la información se refleja en una ficha descriptiva (Ver Anexo 1), que hay que revisar, cumplimentando los campos vacíos y actualizando aquellos datos que sean erróneos.</p> <p>Si un procedimiento ya no está vigente o está duplicado, es decir, está fuera de uso, hay que señalarlo en el campo correspondiente.</p> <p>Los campos de la ficha que contienen la información básica del procedimiento son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código del procedimiento. • Nombre del procedimiento. Es aconsejable utilizar el nombre que aparece en la normativa. • Objeto del procedimiento. Describe en infinitivo la finalidad del procedimiento, es decir, para qué existe. • Familia y categoría del Mapa de Procesos. • Unidad gestora encargada de la tramitación. Hay que señalar la adscripción completa hasta nivel de Sección.
<i>1.3. Trámites</i>	
<i>1.4. Documentos</i>	
<i>1.5. Soporte informático</i>	
<i>1.6. Datos de gestión</i>	

En esta primera fase se deben Identificar y describir **todos** los procedimientos que realiza cada unidad administrativa del Gobierno de Navarra.

El Grupo Técnico de Simplificación facilitará a cada Grupo de Trabajo Departamental un listado de los procedimientos de ese departamento, de los que se tenga constancia.

Junto al listado se facilita una base de datos para recoger y explotar la información. Cada unidad gestora comprueba si el procedimiento está en la lista y, si no lo está, hay que darlo de alta.

Si el procedimiento está en el listado, la información se refleja en una ficha descriptiva (Ver Anexo 1), que hay que revisar, cumplimentando los campos vacíos y actualizando aquellos datos que sean erróneos.

Si un procedimiento ya no está vigente o está duplicado, es decir, está fuera de uso, hay que señalarlo en el campo correspondiente.

Los campos de la ficha que contienen la información básica del procedimiento son los siguientes:

- **Código** del procedimiento.
- **Nombre** del procedimiento. Es aconsejable utilizar el nombre que aparece en la normativa.
- **Objeto** del procedimiento. Describe en infinitivo la finalidad del procedimiento, es decir, para qué existe.
- **Familia y categoría del Mapa de Procesos.**
- **Unidad gestora** encargada de la tramitación. Hay que señalar la adscripción completa hasta nivel de Sección.

- **Otras unidades implicadas** en la tramitación.
- **Órgano de resolución** del procedimiento.
- **Plazo de resolución**, expresado en días o meses.
- **Efecto de la falta de resolución**, que puede ser: estimatorio, desestimatorio o caducidad.

E J E M P L O	<p>Código del Procedimiento: 654</p> <p>Nombre: Registro de producción y gestión de residuos peligrosos y no peligrosos</p> <p>Objeto: Registrar todos los residuos producidos por las empresas durante el año</p> <p>Familia: Registros y certificados</p> <p>Categoría: Inscripción/Anotación Registral</p> <p>Unidad gestora:</p> <p style="padding-left: 20px;">Departamento de Desarrollo, Medio Ambiente y Administración Local</p> <p style="padding-left: 20px;">Dirección General de Medio Ambiente y Agua</p> <p style="padding-left: 20px;">Servicio de Calidad Ambiental</p> <p style="padding-left: 20px;">Sección de Residuos</p> <p>Otras unidades implicadas: (ninguna)</p> <p>Plazo de resolución: 3 meses</p> <p>Efectos de la falta de resolución: Estimatorio</p>
--	--

Una vez descrita la información básica hay que seguir analizando otros aspectos del procedimiento como se detalla en los capítulos siguientes. Es imprescindible recoger toda la información resultante de este análisis en la ficha descriptiva.

2. NORMATIVA

1.1. Datos básicos	
	1.2. Normativa
1.3. Trámites	
1.4. Documentos	
1.5. Soporte informático	
1.6. Datos de gestión	

Una vez recogidos los datos básicos que identifican el procedimiento, se deben identificar todas las normas y otros instrumentos de referencia que regulen directamente el objeto del procedimiento.

Para cada norma hay que detallar la siguiente información:

1. Nombre. Es la denominación oficial de la norma: su número, fecha y título.

Además de normas, deben describirse **otros instrumentos de referencia** que afectan al procedimiento como reglamentos, planes estratégicos, resoluciones, guías...

2. Carácter de la Norma:

- General, cuando regula aspectos generales a tener en cuenta en el procedimiento. Por ejemplo, la Ley Foral de Subvenciones.

No es necesario mencionar la ley 30/1992 que afecta a todos los procedimientos.

- Específico, cuando regula un procedimiento concreto. Por ejemplo, la que regule una modalidad de ayuda.

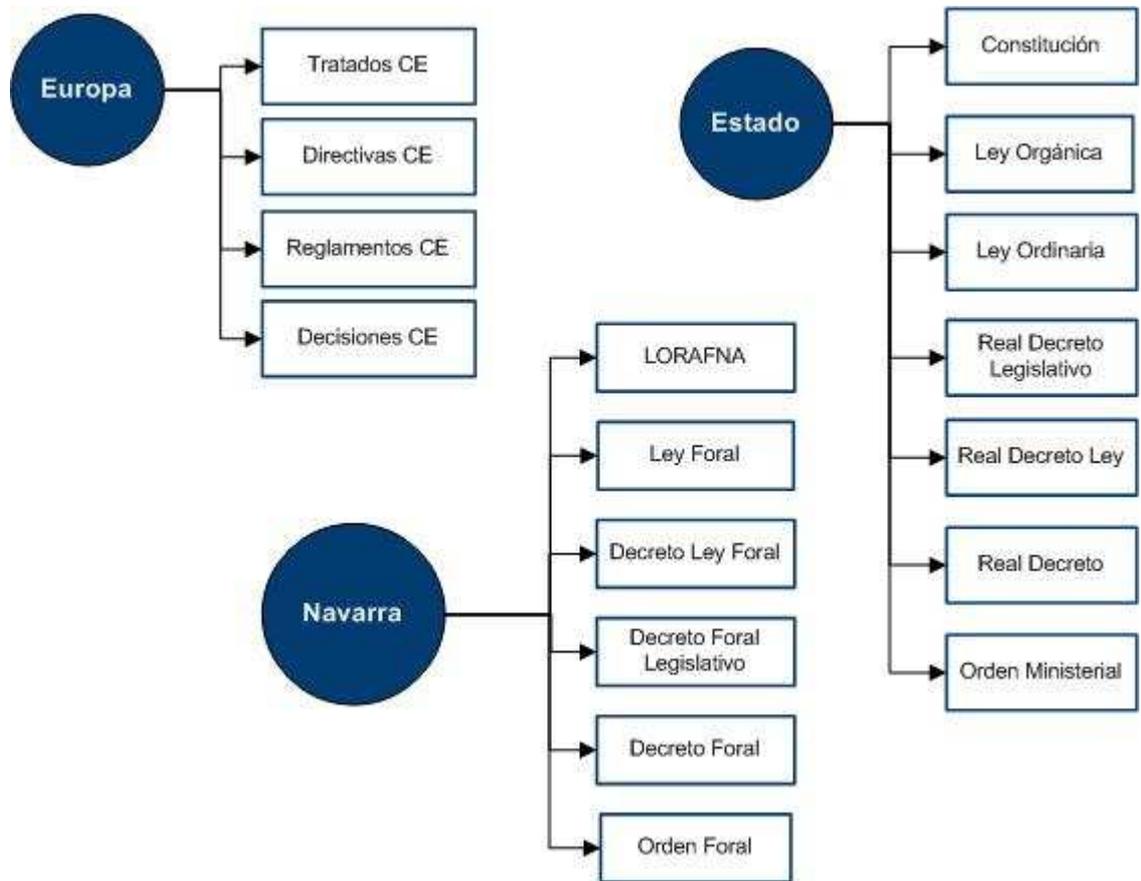
3. Boletín y fecha de publicación:

- Diario Oficial de la Unión Europea.
- Boletín Oficial del Estado (BOE).
- Boletín Oficial de Navarra (BON).

La fecha de publicación debe seguir el siguiente formato DD/MM/AAAA.

4. URL, dirección de Internet donde se localiza la norma.

5. **Rango.** En el siguiente esquema se refleja la clasificación de las normas, según el ámbito:



**E
J
E
M
P
L
O**

Normativa del procedimiento: "Autorización de rifas, tómbolas y combinaciones aleatorias"

▶ Ley Foral 16/2006, de 14 de diciembre, del Juego		General	
BON:	20/12/2006	LF	<input checked="" type="checkbox"/> DLF <input type="checkbox"/> DFL <input type="checkbox"/> DF <input type="checkbox"/> OF <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>
BOE:		LORG	<input type="checkbox"/> LORD <input type="checkbox"/> RDLEG <input type="checkbox"/> RDLEY <input type="checkbox"/> RD <input type="checkbox"/>
DOUE:		DIRECTIVA	<input type="checkbox"/> REGLAMENTO <input type="checkbox"/> DECISION <input type="checkbox"/>
URL:	http://www.navarra.es/home_es/Actualidad/BON/Boletines/2006/152/		
Decreto Foral 94/1991, de 21 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de		General	
BON:	17/04/1991	LF	<input type="checkbox"/> DLF <input type="checkbox"/> DFL <input type="checkbox"/> DF <input checked="" type="checkbox"/> OF <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>
BOE:		LORG	<input type="checkbox"/> LORD <input type="checkbox"/> RDLEG <input type="checkbox"/> RDLEY <input type="checkbox"/> RD <input type="checkbox"/>
DOUE:		DIRECTIVA	<input type="checkbox"/> REGLAMENTO <input type="checkbox"/> DECISION <input type="checkbox"/>
URL:			

(Mayuscula F2 zoom)

3. TRAMITES

1.1. Datos básicos	
1.2. Normativa	
	1.3. Trámites: Lista de actividades
1.4. Documentos	En este punto se describen las actividades que hay que realizar para tramitar el procedimiento.
1.5. Soporte informático	
1.6. Datos de gestión	El primer paso es detectar si se trata de un servicio de respuesta inmediata . Los servicios de respuesta inmediata son aquellos en los que la Administración resuelve la petición de la ciudadanía en un único contacto, es decir, se obtiene el documento requerido en el mismo momento de su petición.

En este punto se describen las actividades que hay que realizar para tramitar el procedimiento.

El primer paso es detectar si se trata de un **servicio de respuesta inmediata**. Los servicios de respuesta inmediata son aquellos en los que la Administración resuelve la petición de la ciudadanía en un único contacto, es decir, se obtiene el documento requerido en el mismo momento de su petición.

Si es un servicio de respuesta inmediata, no se cumplimentará este apartado y se pasará directamente al punto 1.5. de la guía.

Si no se trata de este tipo de servicio, hay que identificar **todas** las actividades que se llevan a cabo en el procedimiento elaborando un listado con los siguientes datos:

- La secuencia de la tramitación, es decir, el número de orden.
- La descripción de la **actividad o tarea**. Si en el mismo procedimiento existen variaciones o pasos alternativos, también deben anotarse.
- El **perfil** o rol de la persona¹ que realiza la tarea o actividad.

Además, hay que identificar si existen **entidades que colaboran** en la tramitación. Estas entidades pueden ser agentes externos, como los Organismos de Control de Industria, o internos, como el Servicio Telefónico 012.

¹ Ordenanza, Celador, Auxiliar Administrativo, Administrativo, Técnico, Técnico Jurídico, Interventor, Jefe de Sección, Director de Servicio, Secretario General Técnico, Director General, Consejero...

Procedimiento: “Autorización de actividades, usos y edificaciones en suelo no urbanizable (NUR)”

¿Es un servicio de respuesta inmediata? NO

Lista de actividades:

E
J
E
M
P
L
O

Núm.	Descripción de la actividad	Rol / Perfil
1	El promotor presenta ante el Ayuntamiento la solicitud, acompañada de la docum	Ciudadanía
2	Incorpora informe al expediente, con indicación de si se ajusta al planeamiento	Entidad Local
3	Remite el expediente al Departamento competente a través del Registro. Trans	Entidad Local
4	Recepciona el expediente y lo remite a la unidad competente	Administrativo
5	Comprueba si el expediente va dirigido a otra unidad administrativa. Si es así se	Jefe de Negociado
6	Comprueba si se trata de una actividad permitida y se realiza en suelo no urban	Jefe de Negociado
7	Da de alta el expediente en Extr@	Administrativo
8	Comprueba que no falta documentación administrativa. Si falta, se solicita subs:	Administrativo
9	Busca y anota antecedentes en base de datos	Administrativo
10	Solicita informe a Medio Ambiente y Patrimonio Histórico	Administrativo
11	Determina si existen afecciones sectoriales en materia de montes, comunales, c	Técnico
12	Recibidos los informes externos el personal técnico de la Sección prepara su pro	Técnico
13	Valida el informe	Jefe de Negociado
14	Valida el informe	Director de Servicio
15	Prepara la resolución	Técnico
16	Valida la resolución	Director de Servicio
17	Valida la resolución	Técnico Jurídico
18	Firma la resolución	Director General
19	Prepara los traslados de resolución	Administrativo
20	Envía notificación de la resolución al promotor, Ayuntamiento, Medio Ambiente y	Administrativo
0		
0		

(Mayuscula F2 zoom)

Agentes colaboradores en la tramitación: Ninguno

3. TRÁMITES: DIAGRAMA DE FLUJO

1.1. Datos básicos
1.2. Normativa
1.3. Trámites: Diagrama de flujo
1.4. Documentos
1.5. Soporte informático
1.6. Datos de gestión

Con la información obtenida en el punto anterior, hay que elaborar el **diagrama de flujo** del procedimiento.

Los diagramas de flujo son una potente herramienta que permite:

- Comprender los flujos del procedimiento.
- Identificar los problemas y puntos de mejora.
- Capacitar de una forma rápida al personal.

El diagrama de flujo debe representar gráficamente:

- Los pasos de la tramitación (actividades).
- La relación temporal entre las actividades.
- Los actores que intervienen (unidades o roles).
- Los documentos generados en cada actividad.

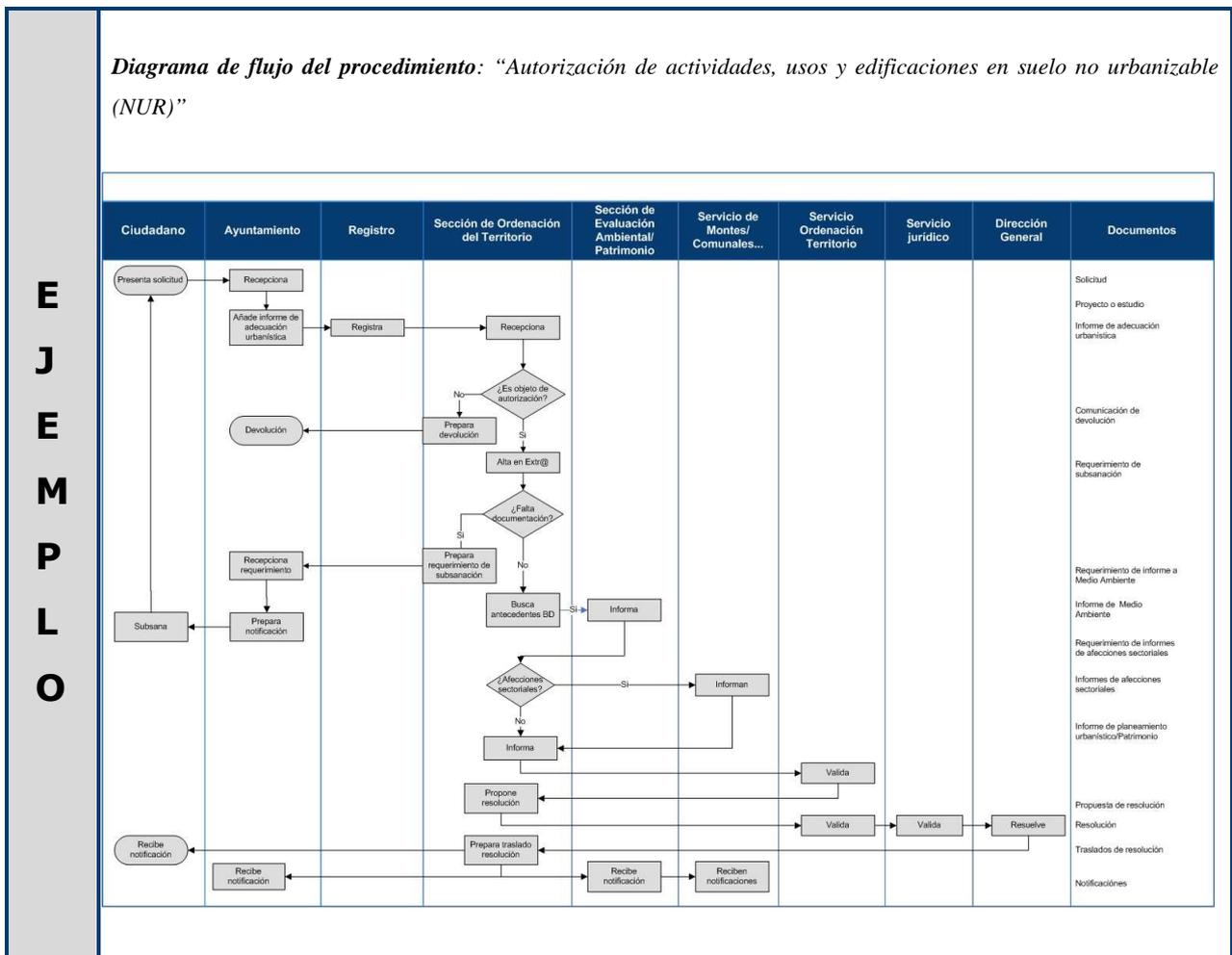
Para esta tarea, es aconsejable utilizar los programas de Microsoft Office: Visio o Power Point.

Los símbolos a utilizar en el diagrama son:

-  *Inicio / fin de procedimiento*
-  *Operación: tarea o actividad que se lleva a cabo*
-  *Decisión: situación en la que hay varias opciones con consecuencias diferentes*
-  *Documento que se recibe, se envía, se crea o se elimina*
-  *Conector fuera de página: el flujo de la documentación continúa en otra página (puede ser del mismo o de otro procedimiento)*
-  *Conector*

En el Gestor del Conocimiento Corporativo en materia de Simplificación Administrativa se encuentra un video demostrativo de cómo hacer un diagrama de flujo en Power Point y varios ejemplos de diagramas de flujos que pueden ayudar en el diseño. El gestor se localiza en la siguiente dirección:

<http://intranet.gccorporativa.admon-cfnavarra.es/SimplificacionAdministrativa/default.aspx>



4. DOCUMENTOS

1.1. Datos básicos	
1.2. Normativa	
1.3. Trámites	
	1.4. Documentos
1.5. Soporte informático	
1.6. Datos de gestión	

En este capítulo se analizan los documentos que intervienen en el procedimiento, tanto los que aportan las empresas, entidades y ciudadanía, como los que genera la Administración en la tramitación.

Una vez identificados todos los documentos que intervienen en el procedimiento, hay que clasificarlos señalando:

- **Tipo**, hace referencia al **origen**: Externo si es aportado por la ciudadanía o interno si es elaborado por la Administración.
- **Nombre** del documento. La siguiente clasificación recogida del Modelo de Gestión de Archivo Digital, puede ayudar en la denominación y codificación (si no la tiene) del documento:

Documentos de decisión:

TD01 Resolución.
TD02 Acuerdo.
TD03 Contrato.
TD04 Convenio.
TD05 Declaración.

Transmisión/comunicación:

TD06 Comunicación.
TD07 Notificación.
TD08 Publicación.
TD09 Acuse de recibo.

Constancia:

TD10 Acta.
TD11 Certificado.
TD12 Diligencia.

Juicio:

TD13 Informe.

De la ciudadanía dirigido a la Administración:

TD14 Solicitud.

TD15 Denuncia.
TD16 Alegación.
TD17 Recurso.
TD18 Comunicación.
TD19 Factura.
TD20 Otros.

Otros (TD99).

- **Código** del documento dado por la unidad (si lo tiene).
- Si **obliga** una norma o no a su presentación o elaboración.
- **Tipo de soporte** del documento: papel, electrónico o ambos.
- Si se utilizan **modelos de impresos, plantillas y formularios normalizados** o no.
- Si el documento se dirige a un tercero, tipo de **comunicación** utilizada:
 - **No telemáticas:**
 - Carta ordinaria.
 - Carta certificada, garantiza la entrega del envío pero no tiene validez legal.
 - Carta certificada con acuse de recibo (un intento), garantiza la entrega del envío pero no tiene validez legal.
 - Notificación administrativa: Carta certificada con acuse de recibo (dos intentos), garantiza la entrega del envío y tiene total validez legal.
 - **Telemáticas:**
 - Correo electrónico.
 - Comunicación, garantiza la entrega del envío pero no tiene validez legal.

- Notificación telemática, es equivalente a la notificación administrativa y tiene la misma validez. Necesita que la persona haya dado su consentimiento expreso a ser notificado y posea Dirección Electrónica Habilitada (DEH).
- La **fase** en que debe presentarlos (inicio/durante la tramitación).
- Si se **digitalizan** los documentos.
- Si el documento se firma, la **tipología del certificado** empleado: de personal de Administración Pública (AP) u otro.

E
J
E
M
P
L
O

Algunos *documentos del procedimiento*: “Recurso de alzada”

Tipo.	Nombre del documento	Código	Obligación normativa	Normalizado	Digitización	Tipo Soporte:	Tipo comunicación:	Tipo certificado:
Externo	Instancia general	TD14	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ambos		
Externo	Recurso de alzada	TD17	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Papel		
Interno	Requerimiento de subsanación	TD07	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Papel	Notificación telemática	
Interno	Informe de la Sección	TD13	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Papel		
Interno	Informe del técnico jurídico	TD13	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Papel		

(Mayuscula F2 zoom)

5. SOPORTE INFORMÁTICO

1.1. Datos básicos
1.2. Normativa
1.3. Trámites
1.4. Documentos
1.5. Soporte informático: Herramientas electrónicas
1.6. Datos de gestión

Para identificar las herramientas informáticas que se utilizan en la tramitación del procedimiento, puede servir de ayuda la consulta del Catálogo de Productos que se encuentra en “Herramientas Específicas” del Portal del Personal del Gobierno de Navarra.

Las herramientas electrónicas pueden ser:

- **Corporativas:** Carpeta Ciudadana, Catálogo de Servicios, Código Seguro de Verificación, Consigna, Email para comunicaciones internas, Extr@, Pasarela de pagos del Gobierno de Navarra, Portafirmas, Registro General Electrónico (RGE), SAP de RRHH, SAP, G21, Herramienta de Notificaciones, Servicio de Verificación y Consulta de Datos (SVCD) “Cliente Ligero”.
- **Otras** herramientas o aplicaciones a medida (Excel, Access, Word, Adobe...).

E
J
E
M
P
L
O

Herramientas electrónicas utilizadas en el procedimiento “Ayuda a empresas para acciones de formación con compromiso de contratación”.

Herramienta	En caso de otras
Catálogo Servicios Ciudadano	
RGE	
Extr@	
Servicio Notificaciones Electrónicas	
Portafirmas	
Carpeta Ciudadana	
*	

5. SOPORTE INFORMÁTICO

1.1. Datos básicos	
1.2. Normativa	
1.3. Trámites	
1.4. Documentos	
	1.5. Soporte informático: Nivel de telematización
1.6. Datos de gestión	En el Catálogo de Servicios del Portal del Gobierno de Navarra se encuentran los trámites que pueden realizar la ciudadanía, empresas y entidades. Estos trámites se clasifican por niveles de telematización, según determina el Documento Marco de Administración Electrónica del Gobierno de Navarra:

En el Catálogo de Servicios del Portal del Gobierno de Navarra se encuentran los trámites que pueden realizar la ciudadanía, empresas y entidades. Estos trámites se clasifican por niveles de telematización, según determina el Documento Marco de Administración Electrónica del Gobierno de Navarra:

Nivel 0 (no presencia): no hay constancia del servicio en Internet.

Nivel 1 (información): sólo hay una ficha informativa sobre el servicio en Internet.

Nivel 2 (descarga de formularios): la ficha de tramitación incorpora un formulario de solicitud que la ciudadanía puede descargar y presentar presencialmente.

Nivel 3 (iniciación electrónica): se permite la descarga y envío de formularios electrónicos online con plena validez jurídica.

Nivel 4 (tramitación electrónica completa): permite el inicio y la tramitación completa del procedimiento de forma electrónica, incluyendo la resolución y la notificación, con las mismas garantías jurídicas que si se tramita en papel.

Nivel 5 (proactividad): la Administración se adelanta a los derechos y obligaciones de la ciudadanía para facilitar al máximo su ejercicio. El solicitante recibe el servicio automáticamente sin tener que demandarlo. Es el caso de las declaraciones del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas o la Renovación de las licencias de caza.

En la ficha descriptiva hay que identificar:

- **Nivel** de telematización.
- Web o **URL** que figura en el botón “Tramitar” de la ficha del procedimiento publicada en el Catálogo de Servicios. Este dato se recogerá cuando el nivel de telematización sea 3 o superior.

6. DATOS DE GESTIÓN

1.1. Datos básicos	
1.2. Normativa	
1.3. Trámites	
1.4. Documentos	
1.5. Soporte informático	
	1.6. Datos de Gestión

Con el objetivo de construir indicadores de gestión que permitan evaluar las mejoras en la tramitación de los procedimientos, es preciso facilitar los siguientes datos:

- **Tiempo medio de tramitación** de un procedimiento, expresado en días o meses.
- **Volumen**: número de expedientes que se inician al año por cada procedimiento, utilizando como referencia los que se iniciaron el año anterior. En el caso de subvenciones y becas, número de solicitudes anuales.
- **Frecuencia** del procedimiento: número de repeticiones del procedimiento en un período de tiempo. Por ejemplo, la inscripción en el Registro de empresas artesanas debe renovarse cada dos años.

FASE 2

SIMPLIFICACIÓN NORMATIVA

1. AMBITO DE APLICACIÓN

	2.1. <i>Ámbito de aplicación</i>
2.2. <i>Racionalización normativa</i>	La Ley Foral 11/2012, de la Transparencia y del Gobierno Abierto establece que la Administración:
2.3. <i>Modificación normativa</i>	

1. Mantendrá un marco normativo estable y lo más simplificado posible, fácilmente accesible por la ciudadanía, que posibilite el conocimiento rápido y comprensible de la normativa vigente y sin más cargas administrativas que las estrictamente necesarias para la satisfacción del interés general.
2. En todas las iniciativas normativas se justificará la adecuación de las mismas a los principios de necesidad, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, accesibilidad, simplicidad y eficacia.

La simplificación normativa es una labor especializada encargada a los **técnicos jurídicos** de los Grupos Departamentales de Simplificación, que debe perseguir los objetivos establecidos en el Plan de Simplificación Administrativa².

Una vez se ha descrito la normativa y los instrumentos de referencia que afectan al procedimiento, los técnicos con perfil jurídico procederán a completar, si fuera necesario, el listado de normas, informándose sobre las leyes y reglamentos aplicables a cada procedimiento, así como las demás disposiciones, legalmente adoptadas, que deban observarse.

*El proceso de Simplificación Normativa se realiza **únicamente sobre la normativa foral vigente**, pero se debe tener en cuenta la labor que las distintas Conferencias Sectoriales están realizando en el marco del Plan de Racionalización Normativa del Gobierno Estatal.*

En la **ficha de Simplificación Normativa** (Ver Anexo 2) se recogerán los cambios propuestos y aquéllos que se hayan ejecutado.

² Ley Foral 11/2012, de 21 de junio, de la Transparencia y del Gobierno Abierto, artículo 52

2. RACIONALIZACIÓN NORMATIVA

2.1. <i>Ámbito de aplicación</i>	
	2.2. <i>Racionalización normativa</i>
2.3. <i>Modificación normativa</i>	

Una vez identificada la normativa es preciso realizar un análisis de la misma con un doble objetivo: la racionalización y la modificación normativa.

Hay que recordar que la aplicación de las normas tiene un coste para la ciudadanía, empresas y entidades y, si queremos favorecer el desarrollo económico y competitivo de la sociedad, las normas deben restringirse a aquellos supuestos estrictamente necesarios.

La racionalización normativa tiene como objetivo reducir la cantidad de leyes y reglamentos existentes y puede realizarse a través de las siguientes figuras:

- **Derogación** de normas anacrónicas, improcedentes, contradictorias, incompletas, inexactas o redundantes del ordenamiento jurídico.

Las derogaciones deber ser expresas, enumerando las normas afectadas, porque las derogaciones genéricas provocan confusión en el ordenamiento jurídico al no poder detectar la ciudadanía qué normas quedan vigentes.

- **Consolidación:** consiste en agrupar en un único texto una norma con todas las modificaciones sucesivas que ha sufrido. Este nuevo acto jurídico sustituye al anterior.
- **Refundición** de textos, recopilando en un único texto distintas normas parcialmente derogadas. En el nuevo texto se deben derogar expresamente los textos anteriores.

3. MODIFICACIÓN NORMATIVA

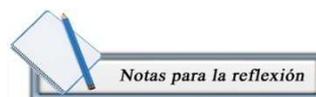
2.1. <i>Ámbito de aplicación</i>	
2.2. <i>Racionalización normativa</i>	
2.3. <i>Modificación normativa</i>	

En el análisis de la norma se deben identificar:

- Trámites innecesarios o que puede sustituirse por otros menos gravosos.
- Plazos que se pueden acortar.
- Cargas administrativas que soporta la ciudadanía, empresas o entidades (Ver Anexo 3).

En el Gestor del Conocimiento de la Simplificación están publicadas las **Medidas de Simplificación aplicables a los Procedimientos**, que pueden ser utilizadas como ayuda.

Si estas cuestiones se recogen en la norma de forma específica, es necesario modificarla para facilitar la simplificación.



Si en la norma se especifica que el ciudadano debe presentar un documento, por ejemplo el DNI, en la modificación normativa esta obligación debe sustituirse por un requisito: “que el solicitante sea mayor de edad”. Así, se elimina una carga a la ciudadanía (la de presentar fotocopia del DNI) porque la comprobación la puede hacer la Administración por otros medios.

La identificación y recopilación de propuestas de modificación normativa se realizará de forma diferente, según se trate de:

- **Una normativa que afecta a un único procedimiento en una unidad.**

En este caso la simplificación normativa debe dar lugar a una propuesta de modificación de la norma, elaborada por los técnicos jurídicos de cada Grupo Departamental, después del análisis normativo y el estudio de las propuestas realizadas por las unidades gestoras del procedimiento.

- **Una normativa que afecta a varios procedimientos dentro de la misma unidad administrativa.**

El técnico jurídico revisa las distintas propuestas de modificación en los distintos procedimientos y elabora una única propuesta que recoja el conjunto de modificaciones de la norma en cuestión.

- **Una normativa que afecta a procedimientos de distintas unidades.**

La Secretaría General Técnica competente en la materia debe coordinar el método de trabajo más conveniente, pudiendo crear grupos de trabajo en los que participe el personal de las distintas unidades o departamentos con procedimientos afectados por la misma norma, para establecer conjuntamente una propuesta de modificación.

Hay que tener presente que también desde el Estado se están llevado a cabo políticas de racionalización, revisión y mejora de la calidad normativa, que pueden afectar a la normativa autonómica.

FASE 3

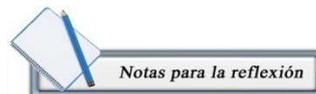
SIMPLIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1. AMBITO DE APLICACIÓN

<i>3.1. Ámbito de aplicación</i>	
<i>3.2. Supresión de procedimientos</i>	<p>Después de identificar y describir TODOS los procedimientos de una unidad administrativa, hay que aplicar las medidas de simplificación a cada uno de ellos.</p> <p>Los Grupos Departamentales junto al Grupo Técnico de Simplificación diseñarán el plan de acción estableciendo las prioridades y el calendario de actuaciones. Además cabe la posibilidad de crear grupos de trabajo con el objeto de realizar de forma conjunta y dirigida la simplificación de procedimientos comunes a distintas unidades.</p> <p>Si alguna de las acciones de simplificación requiere una modificación normativa, la propuesta debe elevarse al técnico jurídico del Grupo de Trabajo Departamental.</p> <p>A continuación se muestran los pasos, en forma de cuestiones o pautas ordenadas para acometer el proceso de simplificación.</p>
<i>3.3. Agilización de la tramitación</i>	
<i>3.4. Reducción y mejora de los documentos</i>	
<i>3.5. Impulso de la gestión electrónica</i>	
<i>3.6. Mejora del servicio</i>	

2. SUPRESIÓN DE PROCEDIMIENTOS

3.1. <i>Ámbito de aplicación</i>	
	3.2. <i>Supresión de procedimientos</i>
3.3. <i>Agilización de la tramitación</i>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">¿Es pertinente la existencia del procedimiento?</div> <p>El primer paso es plantear si la existencia de un procedimiento es pertinente. Es importante valorar si el procedimiento responde a servicios demandados por la ciudadanía y su existencia actual está justificada.</p>
3.4. <i>Reducción y mejora de los documentos</i>	
3.5. <i>Impulso de la gestión electrónica</i>	
3.6. <i>Mejora del servicio</i>	

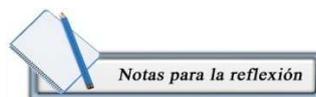


¿Es necesaria la inscripción en un registro? ¿Para qué?.

La Directiva Europea de 2006 obliga a los Estados a plantearse el uso de la autorización, suprimiéndola o sustituyéndola por la presentación de declaraciones responsables o comunicaciones previas en los casos en que se pueda.

¿Se pueden unir dos procedimientos en uno?

El segundo paso contempla la posibilidad de refundir aquellos procedimientos que tengan una naturaleza similar; objeto, secuencia de tramitación, destinatarios, normativa...



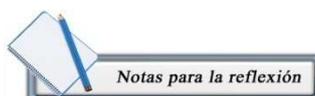
El Registro de Industrias Agroalimentarias se ha unido al Registro Industrial, convirtiéndose en uno de los procedimientos.

3. AGILIZACIÓN DE LA TRAMITACIÓN

3.1. <i>Ámbito de aplicación</i>
3.2. <i>Supresión de procedimientos</i>
3.3. <i>Agilización de la tramitación</i>
3.4. <i>Reducción y mejora de los documentos</i>
3.5. <i>Impulso de la gestión electrónica</i>
3.6. <i>Mejora del servicio</i>

¿Se puede crear un servicio de respuesta inmediata?

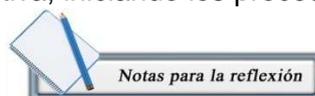
Los servicios de respuesta inmediata son aquellos en que la Administración resuelve la petición de la ciudadanía en una única interacción o trámite. Este servicio puede aplicarse a la expedición de certificados, inscripciones en registros, solicitudes de carnés...



El certificado de estar al corriente de obligaciones tributarias o la expedición de la licencia de caza son servicios de respuesta inmediata que permiten obtener el documento tras la solicitud y el pago online de las tasas, si procede.

¿Se puede iniciar el procedimiento de oficio?

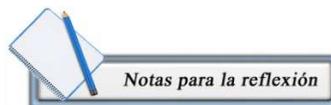
Siempre que se pueda, es aconsejable que la Administración actúe de forma proactiva, iniciando los procedimientos de oficio.



La inspecciones de gas, la renovación de licencias de caza o la expedición de tarjetas sanitarias son procedimientos que la Administración de la Comunidad Foral tramita de forma proactiva.

¿Pueden colaborar agentes externos en la gestión?

La intervención de una entidad intermediaria o colaboradora con la Administración, puede facilitar a la ciudadanía, empresas y entidades la información necesaria o ayudar con la tramitación de los expedientes.

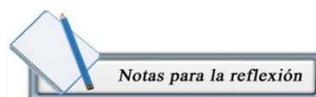


Las entidades colaboradoras realizan parte de los trámites en los Planes Renove de electrodomésticos.

¿Se pueden eliminar o unificar pasos en la tramitación?

Revisando el **diagrama de flujo** que se ha elaborado en cada procedimiento, es posible:

- Identificar trámites que pueden:
 - unificarse porque se han detectado duplicidades,
 - eliminarse porque no son exigidos por la normativa o porque no añaden valor al procedimiento.
- Eliminar fórmulas de supervisión jerárquica (vistos buenos y validaciones).
- Unir varios informes en uno sólo que los agrupe.
- Sustituir los informes no preceptivos por validaciones.



En algunos procedimientos de recursos humanos tramitados en Extr@ correspondientes al Servicio Navarro de Salud y a la Dirección General de Industria, se han eliminado los informes que acompañan a la Resolución.

¿Se pueden acortar los plazos de la tramitación?

Una vez determinados los plazos de tiempo que determina la ley (plazos legales) y los plazos reales invertidos en cada actividad, nuestro objetivo es mejorar los plazos reales.

La supresión o unificación de pasos señalados en el punto anterior va a suponer una reducción de los tiempos de tramitación, pero además hay que identificar:

- Tiempo dedicado a las esperas.
- Tiempo empleado en el transporte de documentos.

- Periodos de inactividad administrativa, en los que la tramitación se interrumpe por cualquier razón.

El objetivo es establecer medidas que permitan reducir estas demoras al mínimo. Por ejemplo:

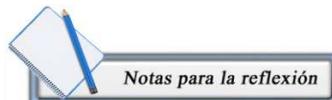
- **Fomentando el uso de medios electrónicos** en el traslado de expedientes o documentos.
- Realizando **trámites de forma paralela**.
- **Cambiando la distribución de tareas** y la secuencia de actividades para agilizar la gestión.
- **Cambiando las fechas** de inicio de los procedimientos para no hacerlas coincidir con puntas intensas de trabajo en épocas determinadas.
- **Delegando** competencias o firmas.

En cualquier caso, los plazos de resolución tienen que ser lo más breves posibles y hay que extender el **silencio administrativo positivo**.

¿Se puede sustituir el traslado de una resolución por una comunicación?

En los procedimientos que requieren comunicación del acto administrativo a un gran número de personas es mejor comunicar la decisión y no trasladar el acto administrativo, dejando éste disponible para su consulta en los lugares habilitados (tablón de anuncios, página Web, etc.).

La diferencia entre traslado y comunicación se encuentra en el contenido del documento. Un traslado recoge el texto íntegro de la resolución, mientras que una comunicación es mucho más breve y recoge el sentido de la resolución.



Actualmente el Departamento de Educación comunica por escrito el resultado de las convocatorias de becas, sin enviar el traslado del texto íntegro del acto administrativo.

4. REDUCCIÓN Y MEJORA DE DOCUMENTOS

3.1. <i>Ámbito de aplicación</i>	
3.2. <i>Supresión de procedimientos</i>	
3.3. <i>Agilización de la tramitación</i>	
	3.4. Reducción y mejora de los documentos
3.5. <i>Impulso de la gestión electrónica</i>	¿Es necesario que la ciudadanía aporte documentación?
3.6. <i>Mejora del servicio</i>	

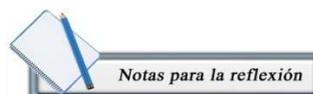
Cuando la normativa foral del procedimiento exija la presentación de determinados documentos u obligaciones de información (por ejemplo la presentación las fotocopias del DNI, títulos académicos oficiales, certificados del padrón...) hay que elevar una propuesta de modificación de la normativa a los técnicos jurídicos de los Grupos de Trabajo Departamentales.

Sin embargo, si lo que la norma exige es el cumplimiento de requisitos o condiciones que deben darse en el solicitante (por ejemplo ser mayor de edad, residir en Pamplona o tener determinada titulación), podemos sustituir la presentación de documentos por una de estas opciones:

a) Intercambio de datos entre unidades de la Administración de la Comunidad Foral

Si los datos que se piden a la ciudadanía se encuentran en poder de otra unidad dentro de nuestra Administración, se debe recabar la información de forma interna para evitar la presentación de los mismos documentos.

Para poder acceder a los datos, es preciso contar con la autorización expresa del interesado.



Hacienda Tributaria del Gobierno de Navarra facilita datos sobre si una persona física o jurídica está al corriente de las obligaciones tributarias.

b) Intercambio de datos e información entre administraciones (interoperabilidad).

Se puede prescindir de solicitar las fotocopias del DNI, del certificado de empadronamiento, de un título universitario oficial y otros datos, consultando esta información en el **Servicio de Verificación y Consulta de Datos (SVCD)** o “Cliente Ligero”, disponible a través de la Plataforma de Intermediación de Datos de la Red Sara. La relación de servicios actualmente disponibles se enumeran en el Anexo 5.

Si se decide utilizar este servicio hay que tener la autorización expresa del interesado para la consulta de los datos.

Para poder utilizar este servicio hay que darse de alta en la siguiente dirección del catálogo de servicios:

<http://catalogoservicios.admon-cfnavarra.es/C17/C16/area/default.aspx>

c) Presentación de declaración responsable, que es un documento suscrito por un interesado en el que manifiesta, bajo su responsabilidad:

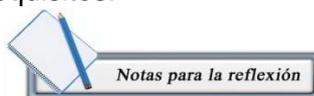
- Que cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente para acceder al reconocimiento de un derecho o facultad o para su ejercicio.
- Que dispone de la **documentación** que así lo acredita.
- Que se compromete a mantener su cumplimiento durante el periodo de tiempo inherente a dicho reconocimiento o ejercicio recomendado.

Tiene valor de declaración jurada e incluye el compromiso del declarante de tener que justificar, cuando así le sea requerido por el órgano competente, todos los datos que en la misma declara cumplir.

d) La comunicación previa, que es el documento mediante el que los interesados ponen en conocimiento de la Administración Pública competente sus datos identificativos y demás **requisitos** exigibles para el ejercicio de un derecho o el inicio de una actividad.

¿Se pueden presentar los documentos en una fase posterior?

El volumen de documentos presentada se reduce si se permite que la aportación de cierta documentación no se realice al inicio del procedimiento, es decir, junto a la solicitud, sino a lo largo de la tramitación, cuando sea realmente imprescindible realizar la comprobación de los requisitos.



En un concurso oposición (procedimiento de concurrencia competitiva), se puede retrasar la aportación de méritos a la fase de concurso una vez se han superado los exámenes, de forma que sólo se soliciten a quienes los han superado.

¿Podemos digitalizar documentos que se presentan en papel?

La ciudadanía tiene derecho a presentar sus documentos en el formato que determine.

Ahora bien, si la tramitación del expediente va a ser electrónica, la Administración debe digitalizar los documentos presentados en papel con todas las garantías, para que todo el expediente tenga el mismo formato, según se establece en el Modelo de Gestión de Archivo Digital (ADI).

<http://portalempleado.admon-cfnararra.es/nueva-gesti-n/nueva-gesti-n-p-blica/modelo-de-gesti-n-documental>

¿Son adecuados los impresos y formularios que se facilitan a la ciudadanía?

Los formularios e impresos que se ponen a disposición de la ciudadanía, entidades y empresas para realizar trámites, deben ir acompañados de **instrucciones** concisas que ayuden a rellenar los campos correspondientes.

Hay que ofrecer a la ciudadanía todas **las vías de comunicación** posibles. Por este motivo, en los datos personales, solicitaremos información sobre **correos electrónicos o teléfonos móviles**.

Se debe revisar cada impreso detectando:

- Si se piden **datos innecesarios** para la tramitación posterior.
- Si hay **campos confusos** (se pueden localizar por los errores en la cumplimentación).

Además de esta revisión de contenido, hay que revisar los impresos para adaptarlos a las directrices que se señalan en el **Manual de estilo para la normalización de tipografías y formatos del Gobierno de Navarra**, disponible en el Gestor del Conocimiento de Simplificación.

Es aconsejable que, en la medida de lo posible, los **impresos** sean **autocumplimentables**, para facilitar y agilizar el rellenado de campos.

¿Están normalizados los documentos internos?

El **uso de documentos normalizados**, que deben elaborar las propias unidades, agiliza los procedimientos y proporciona seguridad jurídica evitando errores y repeticiones innecesarias. Además, la normalización documental mejora la eficacia en la actuación de la Administración, reduciendo los tiempos de la tramitación administrativa y el número de desplazamientos de la ciudadanía.

Hay que revisar los documentos para adaptarlos a las directrices que se señalan en el **Manual de estilo para la normalización de tipografías y formatos**.

Además, en la redacción de los textos hay que:

- Adecuar, en la medida de lo posible, el lenguaje al perfil de los destinatarios.
- Evitar los párrafos largos, sin comas ni puntos y aparte, sustituyéndolos por frases cortas y lenguaje sencillo.
- Reducir las referencias legales a las imprescindibles.
- No emplear excesivos tecnicismos, ni argot profesional.

5. IMPULSO DE LA GESTIÓN ELECTRÓNICA

3.1. <i>Ámbito de aplicación</i>	
3.2. <i>Supresión de procedimientos</i>	
3.3. <i>Agilización de la tramitación</i>	
3.4. <i>Reducción y mejora de los documentos</i>	
	3.5. Impulso de la gestión electrónica
3.6. <i>Mejora del servicio</i>	<i>¿Puede la ciudadanía iniciar la tramitación por vía telemática?</i>

El Gobierno de Navarra ofrece a la ciudadanía, empresas y entidades de la Comunidad Foral más de 1.000 trámites telemáticos a través del **Catálogo de Servicios** de su portal http://www.navarra.es/home_es/Servicios. Casi el 80% de los trámites ofrecidos pueden realizarse a través de Internet. Para poder completar estos trámites es necesario disponer de certificado digital o DNI-electrónico.

En este punto, el objetivo es que todos aquellos trámites objeto de simplificación que se encuentren en el nivel 1 o 2 de informatización, pasen al **nivel 3** (ver punto 1.5.).

Una manera sencilla para hacerlo es actualizar la ficha del catálogo incorporando el botón "Tramitar", con un enlace al **Registro General Electrónico (RGE)**, servicio a través del cual se puede presentar, todos los días del año, durante las veinticuatro horas del día, solicitudes, escritos o comunicaciones, así como documentos adjuntos dirigidos a cualquier órgano u organismo público de la Administración Pública de la Comunidad Foral de Navarra.

Para hacerlo, las unidades deben ponerse en contacto con el editor del portal responsable y, si no lo tienen, designar a una persona como responsable.



Se puede “obligar” a ciertos colectivos a tramitar electrónicamente. Hacienda Tributaria ya obliga a determinadas empresas a tramitar electrónicamente algunos procedimientos y los alumnos de la Universidad Pública de Navarra, deben realizar obligatoriamente su matrícula vía online.

¿Puede la ciudadanía presentar los documentos por vía telemática?

La aportación de documentos por vía telemática supone un importante ahorro de tiempo y costes para la ciudadanía porque evita los desplazamientos y la impresión de la documentación.

Para presentar los documentos por vía telemática podemos utilizar las siguientes herramientas:

- **Registro General Electrónico** que permite a la ciudadanía presentar solicitudes y documentos desde la dirección: http://www.navarra.es/home_es/Servicios/ficha/1718/Registro-General-Electronico
- **Consigna** que es un depósito temporal que permite a profesionales, empresas, ayuntamientos y particulares incorporar de forma electrónica documentación que acompaña a un expediente, sin las restricciones de tamaño de fichero que tienen otras vías.

Su uso es aconsejable en aquellos procedimientos que incorporan proyectos y se tramitan por más de una unidad. Las instrucciones para su uso se encuentran en la siguiente dirección:

http://www.navarra.es/home_es/Servicios/ficha/3588/Repositorio-de-proyectos-y-visados

¿Se utiliza Extr@ en la tramitación?

Extr@ es la herramienta corporativa a emplear para la gestión automatizada y la tramitación telemática de los procedimientos administrativos del Gobierno de Navarra.

Permite la tramitación desde el momento en el que una persona realiza una solicitud de inicio de un procedimiento, bien sea a través del Portal o de forma presencial, hasta que la unidad responsable emita notificación de la resolución sobre dicho servicio. La mayor potencialidad de la herramienta estriba en la posibilidad de obtener informes de uso interno para conocer en cada momento cuál es el estado de situación de la tramitación de un expediente y adoptar, si procede, las medidas organizativas necesarias para garantizar la máxima eficacia en la gestión.

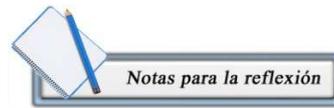
Se puede solicitar más información sobre la herramienta en: extra@navarra.es.

Actualmente Extr@ permite tramitar las siguientes familias de procedimientos:

- *Autorizaciones, permisos, acreditaciones y carnés.*
- *Registros y certificados.*
- *Revisión de oficio y recursos.*
- *Control, inspección y sanción.*
- *Ayudas, becas, premios y subvenciones.*
- *Diseño y planificación de políticas públicas.*
- *Análisis y realización de estudios.*
- *Atención y asesoramiento.*
- *Promoción y difusión.*
- *Contratación (en fase de implementación).*
- *Gestión de RRHH.*

Además, se pueden realizar actos administrativos y trámites como:

- *Reintegros.*
- *Informes a terceros, asesoramiento y difusión.*
- *Resoluciones, Órdenes Forales y Acuerdos de Gobierno.*



Cuando la ciudadanía, empresa o entidad inicia por Internet una tramitación telemática implementada en Extr@, se crea automáticamente el expediente.

¿Se utiliza certificado digital para firmar los documentos?

Los certificados digitales habitualmente utilizados son: el contenido en el DNI-e, el de persona física o el de personal de Administración Pública.

El certificado digital permite:

- Firmar digitalmente los documentos.
- Realizar trámites telemáticos.
- Enviar correos electrónicos seguros, dándoles validez jurídica.

Además, es imprescindible para el acceso a algunas de las herramientas mencionadas en esta guía como el depósito Consigna, Servicio de Consulta y Verificación de Datos o “Cliente Ligero”, Portafirmas, etc.

El Certificado de Personal de Administración Pública (AP) autentica como personal trabajador de la Administración. La obtención del certificado de personal de AP se realiza mediante petición en la siguiente dirección:

<http://espacioseguridad.admon-cfnavarra.es/C14/Guías/default.aspx>

Otra manera de firmar los documentos es utilizar el servicio de **Portafirmas básico**, que permite la utilización de certificados a los empleados de Gobierno de Navarra para firmar digitalmente los documentos en formato PDF.

El servicio se puede solicitar en:

<http://catalogoservicios.admon-cfnavarra.es/C7/C7/area/default.aspx>

¿Se pueden realizar trámites por vía telefónica?

El Servicio 012 o Teléfono de Atención Ciudadana, promovido por la Administración del Gobierno de Navarra y los Ayuntamientos, permite realizar los siguientes trámites por vía telefónica:

- Inscripción en cursos, jornadas y oposiciones.
- Abono de tasas, mediante tarjeta, si procediera.
- Realización de encuestas sencillas.
- Avisos a colectivos.
- Venta de entradas.
- Cita previa...

Se puede solicitar la utilización del servicio poniéndose en contacto con la Sección de Atención Ciudadana, pero puede tener un coste económico en función de las llamadas.



A través del teléfono 012 es posible la inscripción o el pago de cursos.

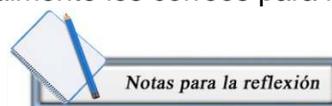
La Dirección General de Tráfico permite el pago de multas vía telefónica con tarjeta de crédito o débito.

Algunos ayuntamientos permiten realizar solicitudes de certificados de empadronamiento por teléfono.

¿Se utiliza el e-mail para las comunicaciones internas?

El correo de los empleados del Gobierno de Navarra es un sistema de comunicación seguro y evita el envío de papel en los sobres marrones de correo interno. Su uso en las comunicaciones internas reduce los plazos de ejecución de las tareas.

Podemos firmar digitalmente los correos para mayor garantía legal.



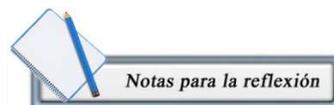
Si se requiere un informe de otra unidad se puede solicitar por correo electrónico, adjuntando la documentación necesaria y reduciendo los plazos de emisión.

La ciudadanía, entidades y empresas, ¿pueden consultar el estado de la tramitación?

A través de la **Carpeta Ciudadana** que se crea automáticamente cuando se realizan trámites con la Administración del Gobierno de Navarra, las empresas, entidades y ciudadanía pueden conocer el estado de la tramitación de los expedientes administrativos gestionados en Extr@ y acceder a la documentación pública de los mismos.

Por otra parte, facilita el código de los expedientes que es necesario para la presentación de documentos en el caso de subsanaciones electrónicas.

El acceso se realiza mediante certificado digital o DNI electrónico.



Si el procedimiento se tramita con Extr@, la ciudadanía puede consultar el estado de la tramitación de un expediente y, si conoce el procedimiento, ser consciente de los pasos y plazos que faltan para la resolución.

¿Puedo hacer comunicaciones incorporando a los documentos el código seguro de verificación (CSV)?

Los documentos electrónicos pueden incluir un código visible, denominado **Código Seguro de Verificación (CSV)**, que permite comprobar la autenticidad del documento firmado electrónicamente una vez ha sido impreso en papel, dando garantía de la autenticidad de la firma electrónica.

El código aporta garantía a la ciudadanía cuando recibe la impresión de una resolución o un informe impreso en el que no puede ver la firma manuscrita, pero que ha sido firmado electrónicamente.

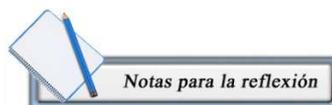
Para incorporar el código CSV como un elemento visible en los documentos, se requiere una modificación de las herramientas de gestión de documentos y, para ello, es necesario contactar con el responsable de cuenta de su departamento para que gestione la integración de las herramientas de su departamento con el sistema CSV.

La comprobación del código CSV se realiza a través del catálogo de servicios, en esta dirección:

http://www.navarra.es/home_es/Servicios/ficha/4900/Comprobacion-de-documentos-marcados-con-un-codigo-seguro-de-verificacion-CSV

¿Se puede emplear la pasarela de pago?

En aquellos procedimientos en los que la ciudadanía debe efectuar abonos por cualquier concepto, podemos emplear la pasarela de pago para realizar el pago **online**. Otra vía es utilizar el **teléfono 012** o el pago a través de las entidades bancarias o mediante tarjeta.



Mediante la pasarela de pago es posible abonar impuestos en Hacienda.

Se puede realizar el pago:

- Utilizando certificado para firmar la orden de pago (cuando pagamos desde una cuenta).
- Con tarjeta de crédito (sin necesidad de identificarse). Hay que tener en cuenta que no todas las tarjetas de crédito están soportadas.

Para emplear la pasarela de pago es necesario contactar con el responsable de cuenta de su departamento para que gestione la petición.

¿Se puede notificar electrónicamente?

La herramienta de **Notificaciones Electrónicas** permite enviar a cualquier persona física o jurídica por Internet las comunicaciones y notificaciones administrativas a través de una Dirección Electrónica Habilitada (DEH).

Para ello es imprescindible:

- Que el receptor tenga certificado digital, haya dado de alta una Dirección Electrónica Habilitada, (visible en 060.es) y se haya suscrito a los procedimientos disponibles para la notificación telemática.
- Que la unidad haya dado de alta el procedimiento en dicho servicio. El Gobierno de Navarra tiene habilitado un servicio general para todos los procedimientos.

La solicitud de alta en la herramienta se realiza mediante el Catálogo de Servicios TIC: <http://catalogoservicios.admoncfnavarra.es/C11/area0/default.aspx>

6. MEJORA DEL SERVICIO

3.1. <i>Ámbito de aplicación</i>
3.2. <i>Supresión de procedimientos</i>
3.3. <i>Agilización de la tramitación</i>
3.4. <i>Reducción y mejora de los documentos</i>
3.5. <i>Impulso de la gestión electrónica</i>
3.6. <i>Mejora del servicio</i>

¿Es suficiente la información que tiene la ciudadanía?

Si se quiere hacer más cómoda la relación entre la Administración y la ciudadanía, empresas y entidades, es obligatorio poner a disposición pública toda la información actualizada referente a los trámites y servicios que les pueden interesar.

Para cumplir este objetivo es fundamental asegurarnos de que:

- La información sobre los servicios ofrecidos se encuentra disponible en los espacios departamentales de la Web del Gobierno de Navarra.
- La información para la tramitación de determinados servicios está en el **Catálogo de Servicios** del Gobierno de Navarra y de que está actualizada.
- La información sobre teléfonos, correos, direcciones de contacto y puntos de información presencial son exactos.

Si la ciudadanía dispone de una adecuada información previa sobre las actuaciones que se propone emprender, se reducen de forma considerable el tiempo y el esfuerzo para llevarlas a cabo.

El número de consultas pidiendo aclaraciones sobre un trámite pueden ser indicadores de que algo falla en la comunicación de la información.

Atención presencial a la ciudadanía

Si en el inicio de un procedimiento se prevé un interés masivo por parte de la ciudadanía en su tramitación presencial, es aconsejable utilizar sistemas de **cita previa** para no hacer esperar a los interesados. La atención también puede hacerse por vía telefónica y a través del correo electrónico.

De la misma manera, hay que evitar los sistemas de concesión de servicios que dependan del orden de presentación de las solicitudes, optando por sorteos o por selecciones basadas en criterios objetivos que deben explicarse con claridad a la ciudadanía.

¿Se pueden incorporar medidas de participación ciudadana?

Los cuestionarios de satisfacción, las reclamaciones, quejas y sugerencias, son instrumentos de participación que permiten identificar las demandas de la ciudadanía y pueden ayudar a mejorar los servicios públicos y los procedimientos.

FASE 4

ACTUACIONES FINALES

1. EVALUACIÓN DE CARGAS DEL PROCIMIENTO

	<i>4.1. Evaluación de cargas del procedimiento</i>
<i>4.2. Actualización del Mapa de Procesos e Inventario</i>	
<i>4.3. Elaboración Manual de Procedimientos</i>	
<i>4.4. Mejora Continua</i>	

Se consideran cargas administrativas las actividades que deben llevar a cabo las empresas, las entidades y la ciudadanía en sus relaciones con las Administraciones Públicas, para cumplir con las obligaciones derivadas de la normativa o de la costumbre.

En las tablas del Anexo 3 se encuentra la lista con las cargas más habituales.

Estas cargas tienen un coste económico que se calcula empleando la herramienta informática APLICA, que el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas pone a disposición de todas las Comunidades Autónomas.

Los Grupos de Trabajo Departamentales son los encargados de realizar la evaluación de cargas, para lo cual están autorizados para utilizar APLICA.

La evaluación de cargas administrativas de un procedimiento se realiza después de aplicar las medidas de simplificación y consiste en comparar la situación antes y después de implantar las mejoras.

Los pasos a dar son los siguientes:

- Identificación de cada una de las obligaciones de información que se detallan en la tabla del Anexo 3 **antes** de la aplicación de las medidas de simplificación.
- Introducción de estos datos en la herramienta APLICA para una primera evaluación.
- Identificación de cada una de las obligaciones de información que se detallan en la tabla del Anexo 3 **después** de la aplicación de las medidas de simplificación.
- Introducción de estos datos en la herramienta APLICA para la reevaluación.

El cálculo para hallar las **cargas totales** del procedimiento se realiza eligiendo una de estas dos operaciones:

- Multiplicando coste unitario por número de expedientes al año.
- Multiplicando coste unitario por frecuencia anual con la que se realiza la carga y por población efectiva que debe cumplir con la carga.

Deberemos recoger en la ficha del procedimiento tres datos:

- El código de la medición en APLICA.
- El coste económico de la primera evaluación
- El coste económico de la segunda evaluación.

Este cálculo permite cuantificar económicamente el ahorro que la simplificación supone para la ciudadanía, empresas y entidades, por cada uno de los procedimientos.

IMPORTANTE: No es posible realizar pruebas en la herramienta APLICA. Por tanto, toda medición se hará sobre datos ciertos, tras la revisión del procedimiento (en su vertiente normativa y procedimental).

2. ACTUACION DEL MAPA DE PROCESOS E INVENTARIO

4.1. Evaluación de cargas administrativas

4.2. Actualización del Mapa de Procesos e Inventario

4.3. Elaboración Manual de Procedimientos

4.4. Mejora Continua

Una vez implantadas las mejoras, el proceso de simplificación termina con la actualización de la información sobre el procedimiento en el Mapa de Procesos.

El Mapa de Procesos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra aglutina los principales procesos administrativos y de negocio, incluyendo los procedimientos administrativos, en torno a cuatro Ámbitos.

Cada uno de estos Ámbitos se estructura a su vez en “Familias” que se subdividen en “Categorías”. En cada categoría se integran los procesos correspondientes.

El Mapa de Procesos se gestiona a través de una herramienta informática que facilita la gestión, consulta y explotación de todos los procesos que realiza el Gobierno de Navarra.

La puesta al día de los datos en el Mapa de Procesos es una labor que realiza el Grupo Técnico de Simplificación con la información aportada por los Grupos de Trabajo Departamentales. Además, se actualizará el **Inventario de Procedimientos**

3. ELABORACIÓN DE MANUAL DE PROCEDIEMIENTOS

4.1. Evaluación de cargas administrativas	
4.2. Actualización del Mapa de Procesos e Inventario	
	4.3. Elaboración Manual de Procedimientos
4.4. Mejora continua	

El Manual de Procedimientos o Protocolos reúne el conjunto de las fichas descriptivas de cada procedimiento que realiza una unidad administrativa. En esta descripción se incluye la identificación del procedimiento, la normativa de aplicación, las actividades o tareas que se realizan, los puestos o unidades administrativas que intervienen...

El Manual de Procedimientos de una unidad constituye un documento interno que recoge la información básica referente al funcionamiento de las unidades administrativas.

Se caracteriza por:

- Permitir conocer las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones.
- Permitir controlar las rutinas de trabajo.
- Facilitar la labor del personal.
- Facilitar las labores de auditoria, evaluación, control interno y vigilancia.
- Permitir detectar a empleados y jefes si el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

Con la información facilitada por los Grupos Departamentales, el Grupo Técnico de Simplificación entregará el Manual de Procedimientos a cada unidad.

4. MEJORA CONTINUA

4.1. Evaluación de cargas administrativas	
4.2. Actualización del Mapa de Procesos	
4.3. Elaboración Manual de Procedimientos	
	4.4. Mejora continua

El Grupo Técnico de Simplificación realizará un seguimiento continuo del proceso de simplificación. De forma periódica se tomarán datos concretos que permitan la evaluación continua de los resultados obtenidos en la implantación del Plan General de Simplificación.

Este seguimiento permitirá conocer el trabajo realizado por las distintas unidades y detectar posibles problemas a los que se tengan que enfrentar los Grupos de Trabajo Departamentales.

La simplificación administrativa es un proceso continuo y siempre vigente. Las modificaciones normativas, la aparición de nuevas herramientas informáticas, las alteraciones en las estructuras u organigramas o las variaciones en los “modos de trabajar” pueden provocar cambios en el procedimiento.

Las unidades administrativas responsables de la tramitación de los procedimientos, deben realizar análisis periódicos detectando nuevas medidas aplicables para mantener actualizada la información sobre los procedimientos, sin perder de vista que el objetivo debe ser siempre, la mejora del servicio.

ANEXO 1

Información básica

Fuera_uso Transversal Código del Procedimiento:

NOMBRE:

OBJETO:

FAMILIA:

CATEGORIA:

[Cambiar Familia Categoría](#)

Unidad Gestora:

Otras Unidades implicadas:

Órgano competente:

PLAZO_RESOLUCIÓN: Efectos de la falta de resolución:

¿Respuesta inmediata?

Nivel de telematización:

URL_ALTA:

Datos de gestión

Tiempo medio de tramitación:

Expedientes/año:

Frecuencia:

Observaciones:

[Adjuntar Diagrama de Flujo](#)

[Ficha Descripción](#) [Manual Procedimientos](#) [+](#)

ANEXO 2 FICHA DE SIMPLIFICACIÓN NORMATIVA

	Código del Procedimiento: 0008PAT
NOMBRE:	Ayudas a víctimas de violencia de género que acrediten insuficiencia de recursos económicos y
OBJETO:	Ayudar económicamente a víctimas de violencia de género con pocos recursos y dificultades para encontrar empleo
	Orden Foral 297/2009, de 15 de septiembre por la que se regula el régimen de concesión de las ayudas a víc <input type="checkbox"/> Derogada <input type="checkbox"/> Refundida <input type="checkbox"/> Consolidada <input type="text"/> Modificada: <input type="text"/>
	Observaciones:
	Decreto Foral 69/2008, de 17 de junio por el que se aprueba la cartera de servicios sociales de ámbito gener <input type="checkbox"/> Derogada <input type="checkbox"/> Refundida <input type="checkbox"/> Consolidada <input type="text"/> Modificada: <input type="text"/>
	Observaciones:
	La Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales <input type="checkbox"/> Derogada <input type="checkbox"/> Refundida <input type="checkbox"/> Consolidada <input type="text"/> Modificada: <input type="text"/>
	Observaciones:
	La Ley Foral 11/2005 de 9 de noviembre, de Subvenciones <input type="checkbox"/> Derogada <input type="checkbox"/> Refundida <input type="checkbox"/> Consolidada <input type="text"/> Modificada: <input type="text"/>
	Observaciones:
	Decreto Foral 73/2012 de 25 de julio, por el que se establece la estructura orgánica del Departamento de As <input type="checkbox"/> Derogada <input type="checkbox"/> Refundida <input type="checkbox"/> Consolidada <input type="text"/> Modificada: <input type="text"/>
	Observaciones:
	(Mayuscula F2 zoom)

ANEXO 3

TABLA DE CARGAS ADMINISTRATIVAS

	EXPLICACIÓN DE LA CARGA	COSTE EN €
1	Solicitud. - Presentar una solicitud presencialmente	80
2	Solicitud. - Presentar una solicitud electrónica	5
3	Intermediario. - Tramitación mediante intermediarios (bancos, médicos, ...)	35
4	Documentos. - Presentación convencional de documentos, facturas o requisitos (cada uno)	5*
5	Comunicación. - Presentación de una comunicación presencialmente	30
6	Comunicación. - Presentación de una comunicación electrónicamente	2
7	Documentos. - Presentación electrónica de documentos, facturas o requisitos	4
8	Datos. - Aportación de datos	2
9	Compulsa. - Presentación de copias compulsadas (acumular al coste del documento)	1
10	Informe. - Presentación de un informe y memoria	500
11	Conservación. - Obligación de conservar documentos	20
12	Registro. - Inscripción convencional en un registro	110
13	Registro. - Inscripción electrónica en un registro	50
14	Libros. - Llevanza de libros	300
15	Libros. - Llevanza libros en vía electrónica	150
16	Auditorías. - Auditoría o controles por organizaciones o profesionales externos	1.500
17	Terceros. - Información a terceros	100
18	Formalización. - Formalización en documentos públicos de hechos o documentos	500
19	Publicación. - Obligación de comunicar o publicar	100

TABLA DE REDUCCIONES INDIRECTAS

	EXPLICACIÓN DE LA CARGA	COSTE EN €
1	Renovación. - Renovación automática de autorizaciones y licencias	175
2	Proactividad. - Implantación de tramitación proactiva	100
3	Respuesta inmediata. - Establecimiento de respuesta inmediata en un procedimiento	200
4	Plazos. - Reducción de plazos de respuesta de la Administración	20-180
5	Ayudas. - Establecimiento de sistemas específicos de ayuda a la cumplimentación	30
6	Campañas. - Puesta en marcha de campañas de información a interesados	15

ANEXO 4 FICHA DE SIMPLIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Código del Procedimiento: 0001PAT

NOMBRE:

OBJETO:

REDUCCIÓN PROCEDIMIENTO:

Eliminado

Unificado

CAMBIOS EN LA TRAMITACIÓN:

¿Cambia la respuesta inmediata? ¿Inicio procedimiento de oficio? ¿Cambia la fecha presentación?

CAMBIOS EN EL USO SOPORTE INFORMÁTICO:

Nuevo nivel de teletramitación:

URL_ALTA:

OTRAS MEJORAS APLICADAS:

¿Mejora la información? ¿Sorteo adjudicaciones? ¿Encuestas de satisfacción?

¿Avisos, quejas y sugerencias? ¿Cita previa?

CAMBIOS EN LOS DATOS DE GESTIÓN:

Nuevo plazo resolución: Nuevo plazo medio de tramitación:

CARGAS ADMINISTRATIVAS (APLICA):

Código medición APLICA:	<input type="text"/>		
Coste Total (1ª Evaluación):	<input type="text"/>	Coste total (2ª Evaluación):	<input type="text"/>

Observaciones:

Adjuntar Diagrama de Flujo

ANEXO 5

INFORMACION QUE SE PUEDEN CONSULTAR EN EL SVCD “Cliente ligero”

ORGANISMO	SERVICIO
DGP (Dirección General de Policía)	Consulta de Datos de Identidad (DNI)
	Datos de Identidad-Verificación
INE (Instituto Nacional de Estadística)	Verificación de datos de Residencia
	Datos de Residencia Extendidos
	Consulta de datos de Residencia con fecha de última variación Padronal
AEAT (Agencia Española de Administración Tributaria)	Certificados de estar al corriente de las obligaciones tributarias (Contratos)
	Certificados de estar al corriente de las obligaciones tributarias (Transporte)
	Certificados de estar al corriente de las obligaciones tributarias (Becas y Subvenciones)
	Certificados de estar al corriente de las obligaciones tributarias (Permisos de residencia y trabajo)
De la TGSS	Estar al corriente en el pago con Seguridad Social - Deuda
	Alta en fecha
Del IMSERSO	Consulta del nivel y grado de dependencia
INSS (Instituto Nacional de la Seguridad Social)	Consulta de las prestaciones del Registro de Prestaciones Sociales Públicas, Incapacidad Temporal y Maternidad
Del SEPE (Servicio Público de Empleo Estatal)	Situación actual de Desempleo
	Importes de prestación de desempleo percibidos a fecha actual
	Importes de prestación de desempleo percibidos en un periodo
Educación	Títulos Universitarios
	Títulos No Universitarios
Catastro	Consulta de Datos catastrales
	Certificación de Titularidad
	Consulta de Bienes Inmuebles
	Obtención de Descriptiva y Gráfica

ANEXO 6

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Agentes del Proceso de Simplificación: Son los responsables de la puesta en marcha y de la dinamización del proceso de Simplificación Administrativa.

APLICA: Acrónimo identificativo de la herramienta Web que el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (HAP) pone a disposición de las Administraciones Públicas para cuantificar determinados costes de las normas y de los procedimientos administrativos.

Aplicación o herramienta informática: Programa informático preparado para un uso específico (pago de nóminas, formación de una base de datos, etc.).

Carga administrativa: Esfuerzo que realizan entidades, empresas y la ciudadanía en su relación con la Administración y que se traduce en coste económico.

Carpeta ciudadana espacio personalizado en el que el Gobierno de Navarra ofrece a la Ciudadanía, empresa y entidades información sobre sus el estado de la tramitación de sus expedientes y los servicios que tienen disponibles.

Catálogo de Servicios: Es la lista de todos los procedimientos orientados a la ciudadanía, empresas y entidades, con indicación de los trámites a realizar, que se encuentra accesible desde la página Web del Gobierno de Navarra.

Categoría de procedimientos: En el Mapa de Procesos es la agrupación de procedimientos pertenecientes a una familia que, con ligeras variaciones, se desarrollan de acuerdo a un esquema de tramitación o a una secuencia de actuaciones homogéneas.

Certificado Digital de personal de la Administración Pública: Es un documento digital, certificado por un organismo autorizado que identifica específicamente la condición y capacidad de empleados o autoridades y les permite, entre otras cosas, firmar documentos digitalmente.

Código Seguro de Verificación (CSV): Código generado electrónicamente que sustituye a la firma manuscrita y que permite contrastar la autenticidad de un documento electrónico, impreso en papel.

Consigna: Herramienta telemática en la que la ciudadanía puede depositar proyectos y documentación para que los empleados de las Administraciones Públicas de Navarra puedan acceder a los mismos e incorporarlos a los expedientes administrativos.

Diagrama de Flujo: Representación gráfica de un procedimiento según un modelo de notación estandarizada por diferentes normativas internacionales de calidad y metodologías de reingeniería de procesos.

Documentación administrativa. Puede ser:

1 Requerida a la ciudadanía: Conjunto de documentos y/o acreditaciones exigidas a empresas, entidades y ciudadanía para la iniciación de un procedimiento o para la subsanación o aportación posterior y mejora de documentación complementaria, que permita a la Administración una gestión eficiente del expediente o una alteración de las disposiciones administrativas previstas para el mismo.

2 Generada por la Administración: Conjunto de documentos y/o certificados de carácter oficial generados por la Administración Pública en la tramitación o resolución de un procedimiento y que, en su caso, deben estar acordes con la normativa vigente y ser acreditados mediante firma manuscrita o electrónica por el cargo público competente

Expediente: Conjunto ordenado de documentos que corresponden a un único procedimiento.

Extr@: Aplicación informática para la tramitación electrónica de expedientes administrativos en la Administración de la Comunidad Foral Navarra (Ver Sistema de gestión de expedientes)

Familia de procedimientos: En el Mapa de Procesos es la agrupación de procedimientos con un objeto común (autorizaciones, subvenciones, sanciones, etc.).

Fase de un procedimiento administrativo: Cada una de las distintas etapas o pasos de un procedimiento administrativo (incoación o inicio, ordenación, instrucción y finalización).

Herramienta de Notificaciones Electrónicas: Aplicación que permite al personal del Gobierno de Navarra realizar notificaciones y comunicaciones a la ciudadanía, empresas y entidades.

Herramientas de trabajo: Conjunto de instrumentos que ayudan a las personas en la resolución de los trámites y actividades de un procedimiento. Estas herramientas de trabajo pueden ser instrumentos de carácter documental o informático.

Manual de Procedimientos: Se llama también Manual de Protocolos y es el documento que integra la información disponible sobre las pautas o protocolos para la tramitación de un procedimiento.

Mapa de Procesos del Gobierno de Navarra: Es una herramienta que permite identificar, categorizar y ordenar los procedimientos administrativos que se desarrollan por la Administración de la Comunidad Foral y sus Organismos Autónomos.

Obligaciones de información: Documentos que debe presentar la ciudadanía a requerimiento de la Administración, en cumplimiento de una norma, costumbre o instrucción.

Organigrama: Representación gráfica de la estructura de una empresa o una institución en la que se muestran las relaciones entre sus diferentes partes.

Pasarela de pago: es un servicio de comercio electrónico que permite realizar pagos online mediante tarjeta de crédito o desde una cuenta bancaria (con certificado digital).

Perfil (Rol): Conjunto de personas pertenecientes a un mismo nivel en la Administración con la facultad técnica, legal y competencial de resolver un trámite administrativo o actividad determinada dentro de un procedimiento.

Plazos: Periodo de tiempo establecido para la ejecución de un trámite administrativo o actividad. Los plazos pueden ser de dos tipos: **Legales** (marcos temporales recogidos de forma expresa en la normativa vigente como plazo máximo o mínimo preceptivo para el desarrollo de un trámite o actividad); y **Operativos** (marcos temporales establecidos a través de instrucciones técnicas por las unidades gestoras de un procedimiento o proceso como plazo máximo o mínimo recomendado para el desarrollo de un trámite o actividad).

Portafirmas básico: servicio que permite al personal del Gobierno de Navarra firmar digitalmente sus propios documentos PDF en el puesto de trabajo.

Procedimiento: Conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias. El **procedimiento administrativo** es la secuencia ordenada de actuaciones que se siguen para la formación de la voluntad de la Administración expresada en decisiones (actos administrativos) sobre materias de su competencia.

Procesos: En el Mapa de Procesos se define como la secuencia ordenada de actuaciones seguidas para la producción de actos y disposiciones de la Administración.

Racionalización: Es el hecho de ordenar un procedimiento conforme a criterios razonables en cuanto a normas, tiempos y costes de forma que sea ajustado a derecho, ágil, sencillo y económico.

Red Sara: Es la red de comunicaciones que permite, mediante el desarrollo de soluciones informáticas, interconectar las Administraciones Públicas españolas y compartir datos, de forma segura.

Registro General Electrónico (RGE): Aplicación informática que permite registrar electrónicamente, con efectos jurídicos, las solicitudes telemáticas aportadas por la ciudadanía, empresas y entidades.

Requisito: En relación con la Administración Pública, condición que debe cumplir la ciudadanía para obtener un servicio o una prestación (Ver documentos administrativos).

Servicio: Resultado de los procesos. **Servicio externo** (que tiene como destinatario a terceros); **servicio interno** (que tiene como destinatario a la propia Administración).

Servicio de comprobación de documentos marcados con CSV: Servicio del Gobierno de Navarra que permite cotejar, a través del CSV, la autenticidad de un documento electrónico firmado electrónicamente e impreso en papel.

Servicio de Verificación y Consulta de Datos (SVCD) “Cliente ligero”: servicio del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas que permite consultar ciertos datos que se solicitan a la ciudadanía, empresas y entidades en su tramitación con la Administración (por ejemplo, DNI, títulos académicos, datos catastrales...), evitando así que el ciudadano tenga que aportar documentos acreditativos de los mismos.

Servicio Telefónico 012 Servicio de atención telefónica que permite a la ciudadanía realizar trámites y gestiones, inscribirse en cursos, obtener información o plantear quejas y sugerencias.

Servicios públicos: Prestaciones que la Administración da a la ciudadanía para satisfacer necesidades de interés general.

Silencio administrativo: Efectos legales previstos, estimatorios o desestimatorios, que se producen por el incumplimiento de un plazo preceptivo para la resolución de un procedimiento, trámite o actividad.

Simplificación administrativa: Conjunto de actuaciones cuyo objetivo es la reducción de cargas administrativas para entidades, empresas y ciudadanía, mediante la mejora de los procedimientos administrativos, agilización de los trámites y reducción de las cargas de trabajo de la Administración.

Sistema de Gestión de Expedientes: Sistema de información diseñado para la automatización de los procedimientos y para la gestión de los datos y documentos asociados a los mismos.