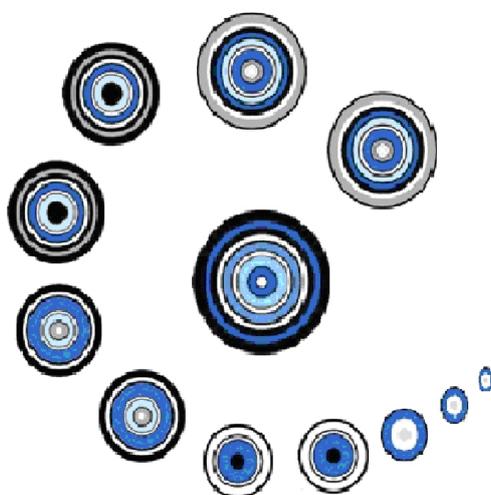




Gobierno de Navarra
Departamento de Presidencia,
Justicia e Interior

Medidas de Simplificación aplicables a los Procedimientos



Pamplona, 2014

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

ÍNDICE

1. MEDIDAS ADMINISTRATIVAS GENERALES.....	3
1.1. Promover el intercambio de datos entre Administraciones Públicas	
1.2. Promover la comunicación electrónica entre órganos de la Admon Foral y con otras AAPP	
1.3. Facilitar el acceso a Registros Públicos	
1.4. Mejorar la Atención Ciudadana	
1.5. Revisar la eficacia en la tramitación	
1.6. Facilitar el acceso a la normativa sectorial por la ciudadanía	
1.7. Agrupar unidades pertenecientes al mismo Departamento	
1.8. Actualizar el acceso telemático a información sobre procedimientos	
1.9. Implantar la Ventanilla única presencial	
1.10. Crear los «Puntos de Activación empresarial» (PAE)	
1.11. Fomentar el uso de procedimientos telemáticos estableciendo descuentos en la tasa correspondiente	
1.12. Desarrollar sistemas de interconexión de procedimientos	
2. RACIONALIZACIÓN NORMATIVA.....	11
2.1. Derogar expresamente las normas derogadas “de facto”	
2.2. Reducir las cargas en elaboración de nueva normativa	
2.3. Posibilitar la co-regulación o la autorregulación	
2.4. Evaluar el impacto de las normas administrativas	
2.5. Eliminar el silencio administrativo en los procedimientos administrativos	
2.6. Eliminar las normas obsoletas	
2.7. Establecer coherencia normativa	
2.8. Elaborar textos refundidos y consolidados	
2.9. Emplear correctamente el lenguaje administrativo	

3. APORTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN.....21

- 3.1. Reducir la documentación a aportar
- 3.2. Establecer modelos de solicitud normalizados
- 3.3. Implantar la Carpeta Ciudadana
- 3.4. Aportar documentación por medios electrónicos
- 3.5. Aportar de forma diferida la documentación en procedimientos de concurrencia competitiva
- 3.6. Agrupar los documentos que han de presentar los ciudadanos
- 3.7. Identificar la documentación en poder de la Administración
- 3.8. Fomentar los expedientes electrónicos

4. SIMPLIFICACIÓN Y AGILIZACIÓN DE TRÁMITES.....25

- 4.1. Reducir los requisitos y obligaciones de información exigible a los ciudadanos
- 4.2. Eliminar los trámites innecesarios o prescindibles
- 4.3. Verificar los datos de forma simplificada
- 4.4. Elaborar manuales de procedimientos
- 4.5. Normalizar los Documentos Administrativos
- 4.6. Reducir los plazos administrativos
- 4.7. Sustituir la autorización por la declaración responsable o comunicación previa
- 4.8. Unificar, realizar actividades de forma paralela y tramitar simultáneamente
- 4.9. Emplear procedimientos de respuesta inmediata
- 4.10. Sustituir el sistema de certificado digital o DNI electrónico por una clave concertada
- 4.11. Fomentar el uso de pago telemático
- 4.12. Establecer un Catálogo de Simplificación Documental
- 4.13. Implantar la gestión electrónica en los procedimientos
- 4.14. Refundir y suprimir procedimientos
- 4.15. Sustituir los traslados de las resoluciones por una comunicación
- 4.16. Firmar los documentos administrativos digitalmente
- 4.17. Realizar trámites por vía telefónica
- 4.18. Fomentar la notificación electrónica

INTRODUCCIÓN

El presente Manual recoge un conjunto de medidas de simplificación aplicables a los procedimientos administrativos gestionados por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, así como medidas de racionalización aplicables a las normas que regulan estos procedimientos.

Las medidas de simplificación propuestas en este Manual persiguen la adaptación de los procedimientos de la Administración Foral a la nueva realidad social y la modernización e innovación de los servicios prestados a la ciudadanía, entidades y empresas.

Tienen como finalidad, entre otras, agilizar los procedimientos, acortar los plazos en las gestiones administrativas, tramitar los expedientes de forma telemática y garantizar un adecuado nivel de interoperabilidad entre todos los órganos administrativos.

Las medidas contenidas en este Manual se ordenan en cuatro bloques:

.- Medidas administrativas generales, aplicables a todos los procedimientos administrativos, tanto internos como los orientados a la prestación de servicios a la ciudadanía, entidades y empresas.

.- Medidas de racionalización normativa, de forma que la regulación administrativa obedezca a los criterios de justificación, proporcionalidad, no discriminación y transparencia. Esto implica que el regulador debe elaborar normas simples y comprensibles que comporten el menor coste posible para la ciudadanía, empresas y entidades, eliminando las normas que se consideren innecesarias y evitando duplicidades y normas reiterativas.

.- Medidas relativas a la aportación de documentación, eliminando la obligatoriedad de presentación de documentos que ya obren en poder de la Administración y fomentando la tramitación telemática mediante el empleo de herramientas informáticas que acercan la e-administración a la ciudadanía, empresas y entidades.

.- Medidas de simplificación y agilización de trámites, eliminando los innecesarios, reduciendo los requisitos exigibles a los destinatarios, empleando sistemas simplificados de verificación de datos, elaborando protocolos administrativos y modelos de formularios, reduciendo plazos administrativos, unificando trámites y estableciendo procedimientos de respuesta inmediata, entre otras posibilidades.

La finalidad de este Manual es orientar a los Grupos de trabajo a la hora de identificar que ámbitos del procedimiento son susceptibles de simplificación y facilitarles plantear propuestas de cambio.

En cualquier caso, este conjunto de medidas ha de contemplarse como un abanico de posibilidades, teniendo en cuenta que no se trata, en modo alguno, de una relación exhaustiva, pudiendo proponer los Grupos opciones diferentes a las recogidas en este Manual.

1. MEDIDAS ADMINISTRATIVAS GENERALES

1.1 Promover el intercambio de datos y documentos entre Administraciones Públicas

Promover la interoperabilidad y el intercambio de datos entre Administraciones Públicas, para lo cual es preciso suscribir convenios de colaboración entre la Administración de la Comunidad Foral y el resto de AAPP, haciendo efectivo el intercambio de documentos o datos y permitiendo el acceso a la Carpeta Documental Ciudadana.



Herramienta: Red Sara

Preguntas

- ¿Conozco todas las herramientas que permiten el acceso telemático a datos y documentación de utilidad?
- ¿Se ha firmado el correspondiente convenio para permitir el acceso de la Admon Foral a esos datos?
- ¿Se pueden compartir datos o documentos recogidos en los procedimientos de la unidad con otras AAPP?

1.2 Promover la comunicación electrónica entre órganos de la Admon Foral y con otras Administraciones Públicas

Conseguir que todas las comunicaciones inter orgánicas e intra administrativas del Gobierno de Navarra se lleven a cabo, exclusivamente, por vía electrónica. Las realizadas con otras AAPP también se llevarán a cabo de manera electrónica si ello fuera posible. Para conferir autenticidad a estas comunicaciones, es preciso emplear la firma digital –certificado de empleado público- en todas las comunicaciones.



Herramienta: Certificado de Empleado Público

Preguntas

- ¿Podemos trasladar por vía telemática solicitudes, informes y comunicaciones destinados a órganos del mismo o diferente Departamento o a otras Administraciones Públicas, evitando los envíos en papel?

1.3 Facilitar el acceso a los Registros Públicos

Proponer que se suscriban convenios de colaboración con todas las Entidades Locales de Navarra para permitir que la ciudadanía, empresas y entidades presenten sus solicitudes en el Registro de cualquier AAPP de la Comunidad Foral, evitando desplazamientos innecesarios y ahorrando costes.



Herramienta: Registros Administrativos

Preguntas

- ¿Cuáles son los Registros a lo que puede acceder la ciudadanía, empresas y entidades para presentar su documentación?
- ¿Existen convenios para que estos Registros admitan esta documentación presentada por la ciudadanía y la remitan al órgano competente para su resolución?

1.4 Mejorar la Atención Ciudadana

Proponer que las Oficinas de Atención Ganadera se conviertan en Oficinas de Atención Directa al Ciudadano territorializadas, de forma que la ciudadanía, empresas y entidades puedan tramitar todos sus procedimientos en la Oficina más cercana a su domicilio, ahorrando costes de desplazamiento a Pamplona.

Preguntas

- ¿Existe alguna Oficina de Atención Ganadera dentro del área de influencia territorial de la unidad orgánica?
- ¿Se pueden tramitar ciertos procedimientos de la unidad de forma descentralizada en estas Oficinas?
- ¿Pueden colaborar en la tramitación de los procedimientos de la unidad?
- ¿De que forma?

1.5 Revisar la eficacia en la tramitación

Analizar la estructura del órgano administrativo para determinar si es posible delegar la toma de decisiones o la firma de las resoluciones en el nivel administrativo más cercano a la ciudadanía, con la finalidad de agilizar la tramitación y evitar los traslados de expedientes administrativos entre unidades administrativas.

Preguntas

- Las decisiones sobre este procedimiento en concreto ¿las adopta la unidad más cercana a la ciudadanía?
- La delegación de firma de resoluciones en unidades inferiores ¿agiliza el procedimiento?

1.6 Facilitar el acceso a la normativa sectorial por la ciudadanía

Ubicar la normativa específica del Departamento en la Web siguiendo las pautas corporativas, de forma que la información se localice de forma rápida y sencilla y elaborar índices normativos para orientar a la ciudadanía en sus búsquedas.



Herramienta: www.navarra.es

Preguntas

- La normativa aplicable a los procedimientos de la unidad ¿es accesible en la Web?
- ¿Es fácilmente localizable?
- ¿Está debidamente actualizada?
- ¿Está ordenada por algún criterio?
- ¿Existe algún índice de normas que sirva de orientación?
- ¿Está ubicada en la página Web siguiendo los criterios generales aplicables a todo el Gobierno de Navarra?

1.7 Agrupar las unidades pertenecientes al mismo Departamento en la misma ubicación

Proponer la agrupación en el mismo espacio físico a todos los Servicios de una Dirección General para facilitar la comunicación, coordinación, rapidez en la actuación administrativa y la localización de los servicios por la ciudadanía.



Herramienta: Inventario del patrimonio de Navarra.

Preguntas

- ¿Es posible ubicar en el mismo lugar todos los Servicios de la Dirección General?

1.8 Actualizar el acceso telemático a información sobre procedimientos

Revisar y completar el Catálogo de Servicios para incrementar el número de los procedimientos administrativos recogidos, asegurarse que la información contenida en la ficha es correcta y elevar su nivel de automatización si fuera posible.



Herramienta: Catálogo de Servicios.

Preguntas

- ¿Podemos incorporar nuevos procedimientos al Catálogo de Servicios si afectan a la ciudadanía?
- ¿Cuál es su nivel de automatización?
- ¿Es posible elevarlo?

1.9 Implantar la Ventanilla Única Presencial

Proponer la implantación de la ventanilla única presencial para obtener información presencial relativa a los servicios públicos, los procedimientos administrativos y facilitar a los ciudadanos la realización de trámites.



Herramienta: Oficinas de Atención Directa al Ciudadano.

Preguntas

- ¿Cuántos de procedimientos afectan a la ciudadanía, empresas y entidades?
- ¿Podemos externalizar información y/o procedimientos en la Ventanilla Única Presencial?

1.10 Crear los «Puntos de Activación empresarial» (PAE)

Proponer la implantación de PAES para facilitar los trámites administrativos para la creación de empresas, proporcionar asesoramiento y realizar la tramitación necesaria para el inicio de actividad.



Herramienta: firma del Convenio con el Ministerio competente

Preguntas

- ¿Cuál de nuestros procedimientos se refiere a la creación de empresas y asesoramiento a emprendedores?
- ¿Es posible crear un PAE?
- ¿Se ha firmado el convenio con el Ministerio competente para activar el PAE?

1.11 Fomentar el uso de procedimientos telemáticos estableciendo descuentos en la tasa correspondiente

Establecer tasas diferentes según que el procedimiento se tramite por vía presencial o telemática, estableciendo una tasa reducida si se utiliza la vía telemática.



Herramienta: Catálogo de Servicios y Registro Electrónico

Preguntas

- ¿Podemos tramitar el procedimiento por vía telemática de forma completa?
- ¿Es posible aplicar un tipo de tasa diferente para fomentar el uso de la tramitación telemática?

1.12 Desarrollar sistemas de interconexión de procedimientos entre diferentes Administraciones Públicas

Identificar procedimientos relacionados con otros para hacerlos conexos aunque correspondan a diferentes Administraciones, de forma que si se inicia el procedimiento en una Administración, ésta lo trasladará a la que deba continuarlo sin obligar al ciudadano a dirigirse a las diferentes Administraciones competentes de forma sucesiva.



Herramienta: Convenios de colaboración

Preguntas

- ¿Tenemos identificados procedimientos conexos con otros?
- Los procedimientos conexos ¿Son competencia de otra Administración diferente?
- Una vez concluido un procedimiento en nuestra unidad ¿Podemos trasladarlo directamente a la Administración competente para que continúe la tramitación?

2. RACIONALIZACIÓN NORMATIVA

La Administración Foral elabora diversa normativa administrativa que afecta al funcionamiento de todos los sectores en los que interviene. Teniendo en cuenta este amplio marco de intervención administrativa, una regulación adecuada deberá ser necesaria, proporcionada a la finalidad perseguida, eficaz en el cumplimiento de sus objetivos, que imponga requisitos razonables y justificados, y que comporte el menor coste posible para ciudadanos y empresas.

Para determinar si una norma es, o no, adecuada a los fines que trata de alcanzar deberemos tener siempre en cuenta los siguientes principios:

1. Principio de necesidad y proporcionalidad: si la norma establece algún tipo de restricción en los derechos de la ciudadanía, debe estar justificada y ser proporcionada.

2. Principio de mínima distorsión: a la hora de elegir entre las diferentes medidas para conseguir un objetivo, se deben emplear las que provoquen las menores distorsiones en el ámbito en el que sean de aplicación.

3. Principio de eficacia: una norma eficaz es la que permite alcanzar los objetivos que persigue. Por tanto, es preciso definir con claridad los objetivos perseguidos por la norma, que sean alcanzables y evitar las lagunas legales.

4. Principio de transparencia: implica evitar la dispersión de normas ya que, en muchas ocasiones, la regulación que afecta a un sector ha sido reiteradamente reformada mediante textos legales diferentes o se encuentra incluida en normas diversas.

5. Principio de seguridad jurídica: es básico disponer de un marco normativo sólido y estable ya que, en el supuesto de que existan normas dispersas, inconexas, o contradictorias, la regulación provoca incertidumbres, inseguridades y desorientación de los destinatarios, lo que puede llevar a su incumplimiento por desconocimiento o a desincentivar las inversiones o actividades de emprendimiento.

Los pasos básicos para llevar a cabo las medidas de racionalización normativa son los siguientes:

A. Identificación de la norma aplicable

El letrado del Grupo de Trabajo Departamental comprobará si la identificación de la normativa aplicable al procedimiento llevada a cabo por los técnicos del grupo operativo es correcta, completándola o modificándola, en su caso, con la normativa que estime oportuna.

Para identificar la norma correctamente, es conveniente acudir al Inventario de Procedimientos Administrativos recogido en la Intranet: <http://intranet/procedimientosadministrativos/index.asp> y así extraer información sobre las normas aplicables.

Es importante destacar que existen actos jurídicos que, a pesar de su aplicación al procedimiento, no son normas. Se detectan porque el propio acto establece la posibilidad de interponer un recurso administrativo ante el superior jerárquico:

Ejemplo: “Resolución 300/2012, de 21 de agosto, del Director General de Recursos Educativos, por la que se aprueba la Convocatoria General de Becas para el Curso 2012-2013, para el alumnado que curse estudios postobligatorios no universitarios y estudios universitarios”.

La Norma 19ª de esta Resolución establece que «Contra la presente Convocatoria y sus bases podrá interponerse **recurso de alzada** ante el Consejero de Educación en el plazo de un mes contado a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Navarra».

B. Recopilación de la normativa aplicable a los procedimientos concretos

Una vez identificada la normativa aplicable es importante recopilarla, ordenándola por procedimientos.

Ejemplo: Procedimiento de concesión de las ayudas a víctimas de violencia de género que acrediten insuficiencia de recursos económicos y unas especiales dificultades para obtener empleo.

Normativa:

- Orden Foral 297/2009, de 15 de septiembre (BON núm. 134 de 30/10/2009).
- Decreto Foral 69/2008, de 17 de junio (BON núm. 84 de 9/07/2008).
- Ley Foral 11/2005 de 9 de noviembre, de Subvenciones (BON núm. 136, de 14 de noviembre 2005)
- Decreto Foral 73/2012 de 25 de julio, por el que se establece la estructura orgánica del Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte (BON núm. 150, de 31 de julio de 2012)

Para recoger esta información se ha establecido, en la FICHA DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO contenida en el ANEXO 1, una pestaña denominada “Análisis normativa”. Dentro de esta pestaña se despliega un menú en el que se habrán de introducir los datos de identificación de la norma.

Estos datos siempre se han de introducir de la misma forma, para poder ser recuperados posteriormente: Rango de la norma, Número y fecha.

Ejemplo: Decreto Foral 73/2012, de 25 de julio.

No es preciso hacer referencia a legislación general de ámbito nacional, que es aplicación generalizada a todos los procedimientos, como por ejemplo la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

De esta forma, toda la normativa aplicable a los diferentes procedimientos se encuentra recogida y normalizada, facilitando el trabajo tanto de los técnicos como de los letrados y posibilitando su recuperación para otras herramientas con el Inventario de Procedimientos Administrativos y el Mapa de Procesos.

Establecido el listado de normas que empleamos en el día a día, pasamos a aplicar las medidas concretas de racionalización normativa que afectaran a la normativa vigente y a la normativa que pueda aprobarse en el futuro como consecuencia de la simplificación. Ç

En cualquier caso es preciso recordar que la racionalización normativa se limita a la normativa administrativa aprobada por el Gobierno de Navarra o, en su caso, a la legislación foral, ya que no es posible modificar ni la normativa estatal ni la procedente de la Unión Europea.

2.1 Derogar expresamente las normas derogadas “de facto”

Derogar, de forma explícita, las normas derogadas implícitamente para evitar contradicciones. La derogación periódica de las normas obsoletas ayuda a clarificar el contexto normativo, a la vez que otorga mayor seguridad jurídica para los destinatarios.

Por otro lado, en la elaboración de la nueva normativa es preciso añadir disposiciones derogatorias específicas y no utilizar la cláusula general de derogación.



Herramienta: Lex Navarra

Preguntas

- ¿Esta norma deroga otras anteriores?
- ¿Existen normas derogadas de facto que, sin embargo, siguen apareciendo como vigentes?

2.2 Reducir las cargas en la elaboración de nueva normativa

Al elaborar nuevas normas establecer si es posible implantar la declaración responsable o la comunicación previa y analizar como reducir los documentos a aportar por la ciudadanía, empresas o entidades teniendo en cuenta el Catálogo de Riesgos Previsibles.



Herramienta: Declaración Responsable. Catálogo de Riesgos Previsibles.

Preguntas

- ¿Qué tipo de normativa regula este procedimiento en concreto?
- ¿Es posible proponer que se eliminen trámites establecidos por la norma?
- ¿Es posible implantar la declaración responsable o la comunicación previa?

2.3 Posibilitar la co-regulación o la autorregulación

Al elaborar nuevas normas determinar si se puede elaborar ó adaptar la normativa mediante la colaboración con el sector privado o, si es posible una autorregulación.



Herramienta: clusters entre entes públicos y privados.

Preguntas

- ¿Podemos elaborar/adaptar la normativa mediante la colaboración de clusters entre entes públicos y privados?
- ¿Podemos permitir que se lleve a cabo una autorregulación?

2.4 Evaluar el impacto de las normas administrativas

Analizar la incidencia de las medidas establecidas en el proyecto normativo, a efectos de valorar su revisión para reducir el impacto y las cargas administrativas.



Herramienta: APLICA

Preguntas

- Tras la revisión de la norma ¿se reduce el impacto en comparación con la situación anterior?
- ¿Se reducen las cargas administrativas impuestas a la ciudadanía, empresas y entidades?
- ¿Cuál es el coste de la reducción?

2.5 Eliminar el silencio administrativo en los procedimientos advos

Establecer la obligación de resolver todos los procedimientos sin recurrir al silencio administrativo.



Herramienta: Extr@

Preguntas

- ¿Puedo modificar la norma para establecer el silencio administrativo positivo?

2.6 Eliminar las normas obsoletas

Determinar si la normativa aplicable al procedimiento es adecuada a la situación que trata de regular o si es necesaria su adaptación, eliminando o adaptando las normas que han quedado obsoletas por el transcurso del tiempo o por la propia evolución social.



Herramienta: Lex Navarra

Preguntas

- ¿Es adecuada esta norma a la situación actual que trata de regular?
- ¿Es conveniente adoptar un nuevo acto jurídico que sustituya y derogue expresamente la anterior normativa?

2.7 Establecer la coherencia normativa

Eliminar disposiciones contradictorias aplicables al mismo procedimiento, unificando la normativa aplicable para evitar las incoherencias normativas.



Herramienta: Lex Navarra

Preguntas

- La norma: ¿es necesaria ó redundante?
- ¿Existe más normativa que se aplique a este procedimiento y que establezca diferente regulación?
- ¿Se puede llevar a cabo una refundición de normas, si todas ellas son de origen foral?

2.8 Elaborar textos refundidos y consolidados

Unificar en un único texto una norma que haya sido objeto de diversas modificaciones.



Herramienta: Lex Navarra

Preguntas

- La norma ¿ha sido objeto de modificaciones posteriores?
- ¿Existe un texto consolidado de la norma que agrupe las diferentes modificaciones?

2.9 Emplear correctamente el lenguaje administrativo

El Estado de Derecho exige asegurar que se comprenden los actos y las normas jurídicas.

La claridad en la expresión escrita incrementa la seguridad jurídica, permite que las personas conozcan sus derechos y obligaciones, sepan cómo y ante quién hacerlos valer e incrementa la confianza y participación en las instituciones.

La ciudadanía se relaciona continuamente con la Administración, cuyos profesionales tienen la responsabilidad de hacerse comprender, de expresarse con claridad.

Los aspectos ha tener en cuenta son:

a) Oraciones

Se debe hacer un especial esfuerzo por emplear frases breves y de sintaxis más sencilla.

Del mismo modo, se han de ordenar los enunciados conforme a su orden lógico (sujeto, verbo y complementos...) evitando la concatenación excesiva de frases subordinadas que generan dificultades de comprensión, ambigüedades y posibles dobles interpretaciones. Para evitarlas hay que dividir la oración.

b) Puntuación

El uso correcto de los signos de puntuación es indispensable para hacer posible la comprensión de un texto jurídico. La función principal de estos signos es establecer límites sintácticos, marcar pautas para la lectura, facilitar la comprensión y, especialmente, evitar interpretaciones erróneas.

c) Estructura pasiva

El uso de la pasiva aleja el lenguaje del ciudadano. Las oraciones que emplean la voz activa se perciben como más directas y menos rebuscadas por lo que se recomienda utilizar la pasiva solo cuando sea absolutamente necesario.

d) Construcción de gerundios

Se recomienda tener un especial cuidado en el uso de esta forma verbal, evitando el gerundio especificativo y sustituirlo por una oración relativa.

Por ejemplo en lugar de emplear «Una ley condenando la violencia de género» sustituir por «Una ley que condene la violencia de género».

Asimismo, es recomendable evitar el gerundio de posterioridad que señala una acción posterior a la del verbo principal. Así, sustituir la expresión «Lo denunció un policía teniendo que comparecer el juez» por «Lo denunció un policía y tuvo que comparecer ante el juez».

e) Preposiciones

Los textos jurídicos acuden con excesiva frecuencia al uso de la preposición “a” con el sentido de “para” o “a fin de”, costumbre que se aconseja evitar. Así, la frase «Los servicios a prestar por las sociedades concesionarias» sustituirlo por «Los servicios que deben prestar las sociedades concesionarias».

f) Formas arcaicas de subjuntivo

El lenguaje jurídico acude en exceso al futuro de subjuntivo (hubiere, tuviere, viniere), lo que confiere al texto un carácter arcaico que lo aleja del destinatario. Es preferible sustituirlo por otras formas compatibles, especialmente el pretérito imperfecto de subjuntivo.

Por ejemplo, evitar la redacción “Si tuviere razones futuras para proseguir la causa” y emplear: “Si en el futuro tuviera razones para proseguir la causa”.

g) Uso incongruente de los tiempos verbales

En ocasiones, los juristas emplean de forma incorrecta los tiempos verbales. En este sentido, debe evitarse narrar hechos acontecidos en el pasado combinando, de forma arbitraria, formas verbales de presente y formas verbales de pasado.

h) Mayúsculas y minúsculas

Los textos jurídicos prodigan de forma excesiva el uso de las mayúsculas para designar el uso genérico de instituciones, organizaciones, cargos, tratamientos y otras realidades que poseen valor de nombres comunes, especialmente cuando se usan en plural.

i) Terminología

El empleo de un lenguaje técnico o especializado es común a todas las profesiones, incluidos los profesionales del derecho. Sin embargo, el lenguaje que emplean suele ser considerado por la ciudadanía particularmente difícil de comprender, oscuro e incluso críptico. Asimismo, el empleo de formas lingüísticas arcaicas, ancladas en otras épocas, o el uso de locuciones latinas sin adjuntar traducción, refuerza esta percepción social.

Para mejorar la claridad, los profesionales del derecho han de explicar o “traducir” estos particularismos lingüísticos que continúan replicándose en formularios, plantillas, resoluciones judiciales, contratos y otros documentos jurídicos y sustituirlos, en el caso de que sea posible, por términos del lenguaje común.

La forma en que se expresan los profesionales del derecho ha de regirse por valores propios de la modernidad, como la transparencia y la claridad. En suma, el léxico empleado debe adaptarse al destinatario y, en aquellos casos en que estos no sean juristas, evitar las expresiones oscuras y explicar el significado de los términos técnicos.

Para el caso de los **arcaísmos** que no sean tecnicismos, se recomienda sustituirlos por palabras del lenguaje común o, en su caso, explicarlos a continuación del término o expresión.

Para el caso de las **locuciones latinas**, se recomienda la sustitución por su significado en castellano o incorporar su traducción entre paréntesis. Ejemplo: *luris tantum* (que admite prueba en contrario).

También se recomienda **explicar la terminología técnica** cuando sea posible.

En ocasiones los textos jurídicos introducen **citas** de forma incorrecta. Así, ha de evitarse el descuido en su apertura o cierre, de manera que resulte complejo delimitar dónde empiezan o acaban. En este sentido, las citas textuales deben estar integradas en el texto y siempre entre comillas dobles (“) (« »). Al tiempo, si dentro de la cita se contienen palabras entrecomilladas, deben emplearse las comillas simples (').

Por último, los textos jurídicos incluyen abundantes **referencias de legislación y jurisprudencia**. Estas referencias no están estandarizadas y, en muchas ocasiones, los datos que aportan no permiten localizar el documento. Es recomendable homogeneizar la inclusión de referencias con algunas pautas tipográficas comunes.

3. APORTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN

3.1 Reducir los documentos a aportar

Evitar presentar documentos garantiza el cumplimiento de requisitos por parte de la ciudadanía, entidades y empresas y que ya obren en poder de la Administración. La obtención de la documentación no aportada y la comprobación de los datos necesarios para tramitar el procedimiento administrativo se hará de oficio con carácter previo a la resolución.

Como ejemplos de documentos a eliminar encontramos: aquellos utilizados para comprobación de la identidad, el certificado de empadronamiento, la certificación que acredite el cumplimiento de los interesados de sus obligaciones tributarias frente a las Administraciones Públicas, la certificación de hallarse al corriente de las obligaciones frente a la Seguridad Social.....



Herramientas: Red Sara, Cliente Ligero, Diagrama de flujo y lista de actividades.

Preguntas

- ¿Puedo consultar los datos disponibles en aplicaciones telemáticas de otras Administraciones?
- ¿Cuáles?

3.2 Definir modelos de solicitud y formularios normalizados

Definir los modelos de solicitud que puede utilizar la ciudadanía, entidades y empresas en la tramitación de los procedimientos y establecer un depósito digital donde estos formularios normalizados puedan ser fácilmente localizados por cualquier interesado/a facilita el inicio del procedimiento.



Herramienta: Catálogo de Servicios.

Preguntas

- ¿Cuántos tipos de procedimientos que afectan a la ciudadanía tramita la unidad? ¿Existen formularios normalizados para todos ellos?
- ¿Son accesibles a los/as interesados/as mediante el Catálogo de Servicios?
- ¿Cuentan con instrucciones para su cumplimentación?

3.3 Fomentar el uso de la Carpeta Ciudadana

La Carpeta Ciudadana es un Archivo documental interadministrativo electrónico, donde la ciudadanía puede visualizar el estado de tramitación de sus procedimientos administrativos abiertos.

El fomento del uso de la Carpeta evita que los/las interesados/as se vean obligados a acudir presencialmente a las oficinas administrativas para comprobar el estado de tramitación de sus procedimientos.

Preguntas

- El/la Interesado/a ¿Puede consultar el estado de tramitación de sus procedimientos por vía telemática?

3.4 Aportar documentación por medios electrónicos

Los procedimientos susceptibles de ser iniciados o tramitados, total o parcialmente, de forma electrónica, no comportarán la obligación de presentar originales ni copias compulsadas en papel de la documentación ya aportada en formato digital.



Herramientas: Consigna, Registro General Electrónico

Preguntas

- El/la interesado/a ¿Puede aportar la documentación por vía telemática en lugar de presencialmente?

3.5 Aportar la documentación, de forma diferida, en los procedimientos de concurrencia competitiva

En los procedimientos de concurrencia competitiva, la aportación de documentos se aplaza al momento en que el/la interesado/a obtenga una resolución favorable a sus intereses. De esta forma se evita que los participantes se vean en la obligación de aportar documentación al inicio de un procedimiento selectivo en el que no todos los aspirantes son, en última instancia, seleccionados.

Los órganos competentes podrán proponer una lista de personas interesadas suplentes por si algún interesado no reúne los requisitos establecidos o no presente la documentación a tiempo.



Herramienta: Extr@

Preguntas

- ¿Es posible la aportación diferida de documentos, por parte de los interesados, a un momento posterior del procedimiento? En caso afirmativo ¿Qué tipo de documentos?

3.6 Agrupar los documentos que han de presentar los/as interesados/as

Establecer un único trámite que agrupe varias declaraciones, certificaciones o actos de similar naturaleza que haya de presentar el ciudadano y que estén relacionados, si la tramitación del proceso lo permite.



Herramienta: Extr@

Preguntas

- ¿Podemos agrupar los documentos exigidos al ciudadano para tramitar un determinado procedimiento?

3.7 Identificar la documentación exigida en el procedimiento y que obra en poder de la Administración

El/la interesado/a identifica la documentación que, siendo exigida por el procedimiento, ya obra en poder de la Administración, evitando tener que presentarla de nuevo.

Esta medida se puede restringir a supuestos concretos y limitarse en el tiempo, por ejemplo, a los procedimientos llevados a cabo en los últimos tres años y en la misma unidad orgánica.



Herramienta: Archivo Digital de Navarra

Preguntas

- ¿He incluido los documentos generados en los procedimientos de la unidad de la que soy responsable en el Archivo Digital de Navarra?
- ¿Puedo acceder a ellos?

3.8 Fomentar los expedientes electrónicos

La Administración ha de digitalizar los documentos en papel presentados por la ciudadanía, tal y como se determina en el Modelo de Gestión de Archivo Digital (ADI), para garantizar su conservación y autenticidad.



Herramienta: Archivo Digital de Navarra

Preguntas

- ¿Podemos digitalizar los documentos que se presenten en papel?

4. SIMPLIFICACIÓN Y AGILIZACIÓN DE TRÁMITES

4.1 Reducir los requisitos y obligaciones de información exigible a los ciudadanos

Identificar los documentos que se están solicitando a la ciudadanía, empresas y entidades y que no sean exigibles por la normativa reguladora del procedimiento.



Herramienta: Flujo del procedimiento

Preguntas

- ¿Toda la documentación exigida al interesado en el procedimiento es necesaria?
- ¿Puedo eliminar la aportación obligatoria de determinada documentación?

4.2 Eliminar los trámites innecesarios o prescindibles

Identificar los trámites no exigidos por la normativa reguladora del procedimiento y que no aportan valor añadido y eliminar los superfluos.



Herramienta: Flujo del procedimiento; Extr@

Preguntas

- ¿Existen Vistos Buenos o conformes por parte del superior jerárquico a lo largo del procedimiento?
- ¿Los Informes aportados son exigidos normativamente?
- ¿Existe algún trámite del procedimiento que no le aporta valor añadido y que no venga exigido por la normativa aplicable al procedimiento?

4.3 Verificar los datos de forma simplificada

A menos que lo prohíba la legislación vigente, se podrá llevar a cabo la verificación de datos de forma simplificada mediante una diligencia del órgano instructor, cuando la documentación del procedimiento haya sido revisada por una entidad colaboradora.

Las entidades colaboradoras acreditarán la corrección e integridad formal de la documentación aportada, la identidad, habilitación profesional y competencia del/la interesado/a, para lo cual es preciso firmar el correspondiente convenio de colaboración.

Esta actividad reduce la revisión documental en el ámbito de la Administración, siempre que la documentación obrante en el procedimiento proceda de estas entidades colaboradoras.

Preguntas

- ¿Qué documentación presentan los interesados en las entidades colaboradoras?
- ¿Qué tipo de control se lleva a cabo por las mismas?
- En ese caso, ¿es posible sustituir o reducir la revisión de los documentos en el ámbito administrativo?

4.4 Elaborar Manuales de procedimientos

En el Manual de Procedimientos se encuentra registrada la información básica referente al funcionamiento de las unidades administrativas, describiendo los trámites y documentos de que consta cada procedimiento, los responsables de cada uno de ellos y el plazo para su realización.

Este Manual proporciona seguridad jurídica, agiliza el plazo de resolución de los procedimientos y evita errores. Además, el conocimiento de cada unidad administrativa se gestiona adecuadamente, ya que todos los miembros de la unidad orgánica pueden acceder a este Manual por vía telemática.

Preguntas

- ¿Existen protocolos internos que recojan la tramitación de los procedimientos administrativos de la unidad?
- ¿Están incluidos en un gestor del conocimiento al que tengan acceso telemático todos los miembros de la unidad?

4.5 Normalizar los Documentos Administrativos

Elaborar modelos de plantillas, impresos y formularios de los documentos administrativos facilita la tramitación de los procedimientos y evita errores.



Herramientas: Manual de Estilo

Preguntas

- ¿Existen modelos de documentos administrativos de uso interno en mi unidad?
Ejemplo: modelo de informe jurídico, modelo de pliegos de cláusulas administrativas, modelo de certificado, modelo de oficio...
- ¿Existe un Índice favorecer su localización?
- ¿Son accesibles para todos los miembros de la unidad administrativa?
- ¿Están incluidos en una unidad común en formato electrónico?

4.6 Reducir los plazos administrativos

Reducir el plazo de resolución a treinta o sesenta días cuando la norma no fije otro plazo distinto. Para ello se puede recurrir a una batería de herramientas informáticas que agilizan la tramitación y la comunicación de todos los implicados en el procedimiento.



Herramienta: Extr@; correo electrónico; Consigna; Pasarela de pagos; Registro General Electrónico; Servicio de Notificaciones Electrónicas; Teléfono de Atención Ciudadana (012)

Preguntas

- ¿Podemos reducir el plazo de resolución de nuestros procedimientos por debajo del límite máximo legalmente establecido?
- ¿Podemos iniciar de oficio el procedimiento?
- ¿Podemos utilizar el 012 para apoyar campañas concretas?

4.7 Sustituir la autorización por la declaración responsable o comunicación previa

Previamente será preciso identificar los riesgos que puede conllevar el establecimiento de la tramitación por medio de la declaración responsable o la comunicación previa y llevar a cabo un análisis de coste-oportunidad.

Estos riesgos habrán de incluirse dentro de un Catálogo de Riesgos Previsibles, que será preciso tener en cuenta a la hora de decidir sustituir la autorización posterior por la declaración responsable.



Herramientas: Catálogo de Riesgos Previsibles

Preguntas

- ¿Es posible sustituir la autorización por una declaración responsable o una comunicación previa del interesado con un control posterior?
- ¿Existen riesgos previsibles identificados?

4.8 Unificar, realizar actividades de forma paralela y tramitar simultáneamente

Identificar los trámites que pueden llevarse a cabo conjunta o simultáneamente, en lugar de sucesivamente, para acortar los plazos de duración del procedimiento.



Herramientas: Extr@

Preguntas

- ¿Existen trámites duplicados dentro de un mismo procedimiento?
- ¿Podemos establecer un único trámite que agrupe e integre varios trámites similares?
- ¿Podemos iniciar actividades de forma paralela en lugar de sucesivamente?

4.9 Implantar procedimientos de respuesta inmediata

Identificar los procedimientos que no precisan una tramitación compleja y puedan ser reconvertidos en procedimientos de respuesta inmediata como inscripciones a cursos, licencias de obras menores, licencias de caza...

Preguntas

- ¿Es posible que ciertas solicitudes de los ciudadanos obtengan una respuesta electrónica inmediata? Ejemplo: consultas a registros, pagos de tasas por vía telemática, consulta del estado de su expediente, inscripción en registros, emisión de certificaciones telemáticas...

4.10 Sustituir el sistema de certificado digital o DNI electrónico por una clave concertada

Permitir que el PIN de Hacienda sea equivalente al certificado digital o al DNI electrónico que, en la actualidad, se exige a los ciudadanos para poder llevar a cabo trámites con la Administración Foral por vía telemática. Ello facilita el acceso de la ciudadanía, empresas y entidades a la Administración electrónica y fomenta su uso.



Herramientas: Sistema de clave concertada de Hacienda Foral

Preguntas

- ¿En cuantos procedimientos se exige el certificado digital para su tramitación?
- ¿Podemos sustituirlo por una clave concertada similar al sistema empleado por Hacienda Foral?

4.11 Fomentar el uso de pago telemático

Identificar en que procedimientos se abona todo tipo de tasa, impuesto o precio público que la ciudadanía, empresas y entidades estén obligados a pagar y establecer la posibilidad de abonarlo por vía telemática.



Herramientas: Pasarela de pagos

Preguntas

- ¿Es posible establecer el pago telemático en nuestros procedimientos?

4.12 Establecer un Catálogo de Simplificación Documental

El Catálogo de Simplificación Documental contiene la relación de documentos cuya obligación de aportación queda suprimida o sustituida por la declaración responsable o comunicación previa. Abarcará los documentos que pueden ser sustituidos con la obligación de ampliarlo y actualizarlo de manera permanente. Se podrá consultar en la sede electrónica.



Herramientas: Catálogo de Riesgos Previsibles

Preguntas

- ¿Es posible sustituir la autorización por una declaración responsable o una comunicación previa del interesado con un control posterior?

4.13 Implantar la gestión electrónica completa en los procedimientos

Alcanzar el Nivel 4 de tramitación electrónica de la mayor cantidad posible de procedimientos.



Herramienta: Catálogo de Servicios; Registro Electrónico; Consigna

Preguntas

- ¿Cuántos de nuestros procedimientos están completamente automatizados?

4.14 Refundir y suprimir procedimientos

Analizar si el procedimiento responde a una necesidad actual planteada por la ciudadanía y eliminarlo en caso contrario. Asimismo, analizar si es posible refundir los procedimientos con finalidad similar.

Preguntas

- ¿Es pertinente la existencia de este procedimiento?
- ¿Podemos unir diversos procedimientos en uno?

4.15 Sustituir los traslados de las resoluciones por una comunicación

En los procedimientos que impliquen un beneficio para los interesados y que impliquen un traslado masivo de resoluciones – por ejemplo, concesión de becas- sustituir la notificación por una mera comunicación notificada mediante un correo electrónico proporcionado por el/la propio/a interesado/a en el procedimiento.

Preguntas

- ¿Se puede sustituir la notificación de la resolución al/la interesado/a por una comunicación notificada mediante un correo electrónico?

4.16 Firmar los documentos administrativos digitalmente

Los empleados públicos encargados de la tramitación del procedimiento firmarán digitalmente todos los documentos que han de surtir efectos jurídicos y sean trasladados telemáticamente bien a otros órganos de la misma o diferente Administración, bien al interesado/a, aportando validez jurídica a esas comunicaciones.

Para ello es preciso obtener previamente el Certificado de Personal de Administración Pública (AP), que autentica al empleado público diferenciándolo del Certificado de persona física.

Los documentos electrónicos pueden incluir el Código Seguro de Verificación (CSV) que demuestra la autenticidad del documento firmado por vía electrónica.



Herramienta: Certificado de Personal de Administración Pública (AP); Código Seguro de Verificación (CSV)

Preguntas

- ¿Se firman digitalmente los documentos que enviamos vía correo electrónico?

4.17 Realizar trámites por vía telefónica

Es posible recurrir al Teléfono de Atención Ciudadana (012) para realizar determinados trámites, lo que facilita la tramitación del procedimiento a la ciudadanía.



Herramienta: Teléfono de Atención Ciudadana (012)

Preguntas

- ¿Se pueden realizar determinados trámites del procedimiento por vía telefónica?

4.18 Fomentar la notificación electrónica

Sustituir la notificación por correo ordinario con acuse de recibo, en aquellos procedimientos en que la misma sea imprescindible, por la notificación electrónica empleando la Dirección Electrónica Habilitada (DEH).



Herramienta: Dirección Electrónica Habilitada (DEH).

Preguntas

- ¿Se puede notificar la resolución por vía electrónica?