



**Plan General de  
Simplificación Administrativa del  
Gobierno de Navarra**

**Mayo 2013**

## ÍNDICE

<b>1. Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Objetivos.....</b>	<b>5</b>
<b>2.1. Objetivo General .....</b>	<b>5</b>
<b>2.2. Objetivos Específicos.....</b>	<b>5</b>
<b>3. Diagnóstico.....</b>	<b>7</b>
<b>4. Líneas estratégicas .....</b>	<b>11</b>
<b>Línea 1: Simplificación de procedimientos y trámites.....</b>	<b>11</b>
<b>Línea 2: Adaptación organizativa.....</b>	<b>13</b>
<b>Línea 3: Colaboración interadministrativa y adecuación tecnológica .....</b>	<b>14</b>
<b>Línea 4: Adaptación Normativa .....</b>	<b>16</b>
<b>Línea 5: Promoción y comunicación.....</b>	<b>16</b>
<b>5. Plan de Acción.....</b>	<b>18</b>
<b>Acciones Línea 1 “Simplificación de procedimientos y trámites”.....</b>	<b>18</b>
<b>Acciones Línea 2 “Adaptación organizativa”.....</b>	<b>20</b>
<b>Acciones Línea 3 “Colaboración interadministrativa y adecuación tecnológica”.....</b>	<b>23</b>
<b>Acciones Línea 4 “Adaptación Normativa” .....</b>	<b>27</b>
<b>Acciones Línea 5 “Promoción y comunicación”.....</b>	<b>27</b>
<b>6. Implantación, Seguimiento y Evaluación.....</b>	<b>30</b>
<b>6.1. Implantación.....</b>	<b>30</b>
<b>6.2. Seguimiento y Evaluación.....</b>	<b>32</b>
<b>7. Recursos. ....</b>	<b>34</b>
<b>7.1. Recursos Humanos.....</b>	<b>35</b>
<b>7.2. Recursos Económicos .....</b>	<b>35</b>
<b>8. Anexos .....</b>	<b>37</b>
<b>8.1. ANTECEDENTES NORMATIVOS .....</b>	<b>37</b>
<b>8.2. ANÁLISIS INTERNO .....</b>	<b>53</b>
<b>8.3. ANÁLISIS DEL ENTORNO .....</b>	<b>71</b>
<b>8.4. DAFO .....</b>	<b>95</b>

# 1. Introducción

---

Simplificar significa hacer que una cosa sea más sencilla y más fácil. Si se extrapola esta definición al ámbito de actuación de las Administraciones Públicas, se podría definir la simplificación administrativa, en sentido amplio, como el conjunto de actuaciones desarrolladas por éstas para agilizar sus gestiones, al objeto de hacerlas más accesibles y próximas a los ciudadanos y a las empresas.

Entendida así la simplificación administrativa, no es extraño que la misma se esté imponiendo como algo necesario, sobre todo, en un momento como el actual en el que se está cambiando la propia forma de entender la Administración Pública. La ciudadanía demanda ser el eje central de toda actuación administrativa, y para ello, se precisa instaurar una nueva forma de administrar más simplificada, más moderna y centrada en sus necesidades.

El pasado 21 de junio de 2012 el Parlamento de Navarra aprobó la Ley Foral 11/2012, de la Transparencia y del Gobierno Abierto que contempla medidas para la transparencia en la actividad pública y en la gestión administrativa, para fomentar la participación y colaboración ciudadana, para la modernización, la racionalización y la simplificación de la actuación administrativa, para la mejora de la calidad de la Administración Pública y medidas éticas y de transparencia en la acción de Gobierno.

El Título quinto recoge la decidida apuesta de la norma por la modernización, la racionalización y la simplificación de la actuación administrativa, como complemento necesario para la implantación del “Gobierno Abierto” y para la consecución de una Administración más comprensible, cercana y accesible a los ciudadanos y ciudadanas, más ágil y más garantista, para lo cual la Administración elaborará un Plan de Simplificación Administrativa.

La finalidad del Plan General de Simplificación Administrativa es, previa evaluación de los procedimientos y de las estructuras de su competencia, dar un nuevo impulso a la racionalización y las medidas de simplificación.

Para ello se ha seguido una metodología sencilla y lógica, que partiendo de un diagnóstico de la situación actual, establece las líneas estratégicas y en cada una de ellas define una serie de actuaciones cuyo desarrollo nos permitirá cumplir con los objetivos marcados por la Ley.

El Plan establece además los mecanismos para el seguimiento, control y evaluación de su ejecución e impacto, así como el modelo organizativo que articula y ordena la organización de los diversos agentes implicados en el mismo deben desempeñar.

Por último, el documento incorpora una serie de Anexos complementarios con documentos que se han utilizado en su elaboración.

## 2. Objetivos

---

### 2.1. Objetivo General

El objetivo general del Plan General de Simplificación Administrativa se extrae de la declaración genérica que recoge el artículo 49 de la Ley Foral 11/2012, de 21 de Junio, de la Transparencia y del Gobierno Abierto y de la suma de los objetivos concretos que enumera el artículo 52 de la misma. Así el objetivo general del Plan es diseñar y adoptar las medidas necesarias para la racionalización y simplificación, tanto de las estructuras como de los procedimientos administrativos, con la finalidad que inspira toda la Ley Foral, de conseguir una Administración más ágil y eficiente, a la par que más comprensible, cercana y accesible a la ciudadanía, sin menoscabo de los derechos de la ciudadanía, de las garantías y de la seguridad jurídica.

### 2.2. Objetivos Específicos

Los objetivos específicos se recogen en el artículo 52 de la Ley Foral 11/2012, y son los siguientes:

- a) La reducción de los trámites administrativos y, en su caso, la supresión de los que sean innecesarios.
- b) La reducción en los plazos de tramitación de los expedientes y la extensión en cuanto sea posible del silencio administrativo positivo.
- c) La reducción de las peticiones de documentación requeridas a las imprescindibles.
- d) La eliminación o reducción de las cargas administrativas.
- e) El fomento de las comunicaciones previas y las declaraciones responsables.
- f) La simplificación y la normalización de formularios e impresos.

- g) La elaboración de manuales de tramitación y de guías o protocolos de los procedimientos.
- h) El impulso de actuaciones para los ciudadanos y ciudadanas sin previa solicitud de los mismos.
- i) La implantación de herramientas de gestión corporativa y la interconexión de las distintas bases de datos y aplicaciones informáticas, fomentando la colaboración con otras Administraciones.
- j) La potenciación de la tramitación vía telemática y, en especial, la generalización de la utilización del repositorio de proyectos técnicos.
- k) La utilización de las técnicas de delegación y desconcentración de funciones, así como de los instrumentos de visado documental y visado de idoneidad previstos en la normativa vigente.
- l) La eliminación de la duplicidad de controles, sin perjuicio del estricto cumplimiento de la legalidad en la fiscalización y control del gasto público.
- m) La unificación de informes, con eliminación o sustitución por propuestas o visados, cuando ello fuera posible.
- n) La adaptación y mejora de la regulación normativa.
- ñ) La adaptación de los puestos de trabajo en el organigrama, o la nueva valoración de los mismos en cuanto a su contenido o participación en el procedimiento.
- o) La dotación al personal de las herramientas y equipos adecuados a las necesidades requeridas para la realización correcta u óptima de cada actividad o trámite a desempeñar.
- p) La formación continua del personal.
- q) Cualquier otra que, a la vista de la materia concreta, permita la simplificación y racionalización de la actuación.

## 3. Diagnóstico

---

### Marco Europeo

El Consejo de Bruselas en marzo de 2007, impulsó definitivamente las políticas de simplificación y mejora de la regulación, al convertirlas en una de las líneas de acción prioritarias en la política económica europea “Programa de Acción para la Reducción de las Cargas Administrativas en la Unión Europea» (COM (2007) 23 final).

En concreto se acordó: la reducción de las cargas administrativas derivadas de la legislación europea en un 25%, objetivo a alcanzar en el año 2012.

En este marco de trabajo, cada estado miembro debe tomar decisiones que le permitan reducir los costes, puesto que una parte importante de los mismos proviene directamente de las legislaciones nacionales y regionales. Además, cerca<sup>1</sup> de una tercera parte de las cargas administrativas que se atribuyen a la legislación de la UE vienen dadas, no por los requisitos de las normas en sí, sino por la aplicación ineficiente de éstos por parte de los distintos países.

El análisis de experiencias de algunos países de la Unión Europea más avanzados en este proceso como Bélgica, Alemania, Reino Unido, Países Bajos, Dinamarca o Suecia nos muestra estrategias y actuaciones interesantes a tomar en cuenta. Entre ellas, podemos destacar las referidas tanto al ámbito organizativo, de cara a dotar al plan de un órgano responsable de la estrategia, impulso y gestión del proceso de simplificación administrativa, como al ámbito de participación, introduciendo herramientas para recoger aportaciones y sugerencias de los usuarios (ciudadanos y empresas) y estableciendo incentivos y retos de cara a la implantación de medidas y uso de herramientas telemáticas.

---

<sup>1</sup> Fuente: Informe sobre Buenas Prácticas en los Estados Miembros para la aplicación de la legislación de la UE de la forma menos onerosa posible. Grupo de Alto Nivel de partes implicadas independientes sobre cargas administrativas, Varsovia 2011. Comisión Europea.

## España

En esta línea, el Gobierno de España aprobó en 2008 el Plan Nacional para la Reducción de Cargas Administrativas que recoge acuerdos importantes y establece el objetivo de reducción de cargas como consecuencia de la legislación nacional en un 30% para el año 2012. El plan centraliza las acciones de reducción de cargas y mejora de la regulación en determinados procedimientos de cara a agilizar y abaratar la tramitación de creación y disolución de empresas. La adopción del Modelo de Costes Estándar (SCM) como método para medir las cargas administrativas y como instrumento de cuantificación del ahorro que supone para las empresas la reducción de las mismas, es otra de las medidas a destacar del plan.

## Navarra

En la Comunidad Foral de Navarra, el Gobierno de Navarra apoya con fuerza la modernización y simplificación administrativa. En este sentido, ya se viene trabajando en la puesta en marcha de medidas concretas asociadas a la identificación y descripción de procedimientos, a la implantación de herramientas informáticas, a la aplicación del Esquema Nacional de Interoperabilidad e Interconexión de administraciones con objeto de compartir información ya existente, etc., que constituyen un marco y un punto de partida favorable para el desarrollo del Plan General de Simplificación Administrativa.

La experiencia y metodología que se ha adquirido gracias a la realización del Mapa de Procesos, la implantación del gestor de expedientes corporativo extr@ y el Plan de Simplificación de Actividades Empresariales o Profesionales evidencia algunas áreas de mejora y actuaciones necesarias de cara a avanzar en la simplificación administrativa.

Algunas de las lecciones aprendidas en este proceso son: la necesidad de adaptar la estructura organizativa, establecer un modelo de gestión y seguimiento del plan, la democratización del uso del gestor, la homogeneización de criterios en torno al mismo y la integración con otras herramientas y bases de datos en los departamentos y administraciones.

A día de hoy, sigue siendo importante el trabajo pendiente de análisis detallado de procedimientos, adecuación de la normativa, eliminación de duplicidades, medidas de coordinación y mejoras de uso e interconexión de herramientas y otras tareas imprescindibles para la simplificación administrativa. La resistencia al cambio, los recursos limitados y recortes presupuestarios, la dificultad para conjugar intereses y la complejidad de la puesta en marcha de algunas de las acciones son en este momento algunos de los principales obstáculos que será necesario vencer.

En el ámbito de la e-administración, la ciudadanía, ha evolucionado hacia una socialización de las tecnologías y del uso de Internet no sólo en el ámbito social y laboral sino en relación con la administración lo que ha llevado a una participación más activa y un incremento de la demanda de servicios y de actuaciones en esta línea.

En este sentido, Navarra<sup>2</sup> continúa liderando el ranking de Comunidades Autónomas de España en el nivel de implantación de la e-administración, ocupando el tercer lugar en nivel de disponibilidad de servicios, gracias a los más de mil servicios telemáticos accesibles a través de su portal, navarra.es, mediante certificado digital. Sin embargo, pese al alto nivel de disponibilidad, el grado de utilización de estos servicios es todavía bajo. En este sentido sólo el 3% del total de solicitudes se realizan por el Registro General Electrónico, sin olvidar que la brecha digital es un obstáculo al acceso a la administración electrónica de una parte de la ciudadanía y la obsolescencia tecnológica de algunas de las herramientas en las que se apoyan los procesos no facilita la implantación de la simplificación administrativa.

Para conocer con mayor detalle los antecedentes y el diagnóstico realizado, pueden consultarse los siguientes documentos anexos:

- ANTECEDENTES NORMATIVOS (Anexo 1)
- ANALISIS INTERNO (Anexo 2)
- ANALISIS DEL ENTORNO (Anexo 3)
- DAFO (Anexo 4)

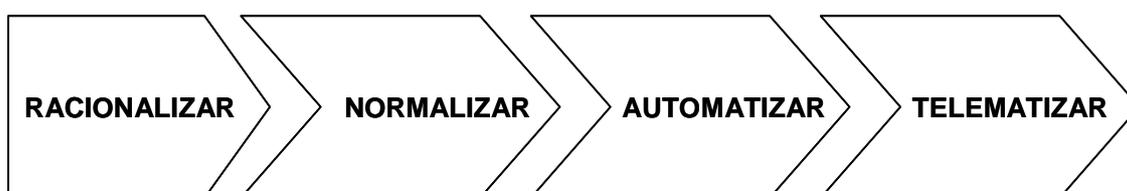
---

<sup>2</sup> Estudio comparativo de los servicios públicos on line por CCAA 2012. Fundación Orange.

Por último, y como resumen del diagnóstico y el análisis DAFO realizado se enumeran a continuación algunas de las medidas más relevantes que es necesario aplicar para garantizar la consecución de los objetivos marcados:

- Contar con la implicación de la Alta Dirección
- Involucrar a los órganos y a las unidades del Gobierno en la implantación del Plan General de Simplificación, mediante la creación de grupos de trabajo.
- Maximizar el uso de recursos internos buscando la máxima eficiencia y la reducción de costes.
- Fomentar el uso compartido de herramientas corporativas y aplicaciones existentes y disponibles en otras administraciones.
- Extender la implantación a nivel corporativo del gestor de expedientes corporativo extr@ y fomentar su uso interno y utilidades externas.
- Utilizar el Mapa de Procesos como elemento vertebrador y fundamental para el análisis y mejora de los flujos de trabajo en los procedimientos administrativos.
- Potenciar el uso interno y externo de la administración electrónica y aprovechar el esfuerzo de desarrollo ya realizado.
- Fomentar la participación ciudadana ampliando sus cauces.
- Establecer un cuadro de mando integral (CMI), para la puesta en marcha y seguimiento de las medidas de Simplificación Administrativa.
- Difundir el Plan General de Simplificación Administrativa y los resultados de su implantación interna y externa.

En definitiva, debemos establecer un Plan General de Simplificación que nos permita



cuantos procedimientos, trámites, sistemas de trabajo y acciones realiza la Administración Foral de Navarra.

## 4. Líneas estratégicas

---

### **Línea 1: Simplificación de procedimientos y trámites**

La primera Línea Estratégica que debe seguir el PGSA es la de Simplificación de procedimientos y trámites, fin principal del mismo. No en vano, dentro de los objetivos específicos citados en el artículo 52 de la LFTGA, prácticamente 13 de los 18 contemplados (letras a) a m) inclusive) tienen una relación directa con esta simplificación de procedimientos y trámites.

Esta ansiada simplificación viene siendo exigida por numerosas normas que han predicado la necesidad de revisar las normativas internas tanto del Estado como de las CCAA, en un camino que tuvo un fuerte impulso por la necesidad de adaptación a la Directiva 2006/123/CE relativa a los servicios en el mercado interior. Tanto la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, que traspuso dicha Directiva, como la propia Ley Foral 15/2009, de medidas de simplificación administrativa para la puesta en marcha de actividades empresariales o profesionales, han establecido la necesidad de la revisión de los procedimientos y la adopción de medidas para eliminar cargas administrativas.

Tanto la Administración General del Estado como las Comunidades Autónomas vienen trabajando en esta línea y han adoptado un método de medición de las cargas administrativas para ser aplicado por todas las Administraciones Públicas de nuestro país. Este método está basado en el Modelo de Costes Estándar (MCE) europeo, adaptado a la realidad de nuestras administraciones.

El método, define lo que se consideran cargas administrativas y, procede a su identificación, que aunque no es exhaustiva incluye todas aquellas cargas más frecuentes e importantes. De igual modo se establecen los mecanismos de reducción de cargas administrativas, que son técnicas de reducción, inspiradas en los principios propuestos en el Programa de Acción de la Comisión Europea para la reducción de las cargas administrativas: reducir la frecuencia, evitar redundancias, automatización,

adecuación, priorización, actualización e información. Además, este método permite cuantificar tanto el coste económico de las cargas como comparar qué incidencia en el mismo tiene la labor de simplificación y reducción operada. La bondad del sistema permite comparar el nivel de cargas o el de simplificación con criterios uniformes para todas las Administraciones Públicas españolas.

El Plan General de Simplificación Administrativa previsto en la Ley de Transparencia y Gobierno Abierto debe ser el instrumento que consiga hacer realidad esta necesaria simplificación de procedimientos y trámites y para ello hay que partir de que la misma debe hacerse con la metodología expuesta.

De igual modo y en paralelo, debe procederse a la racionalización y simplificación de los flujos de trabajo internos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra para permitir que las tareas que se realizan sean las estrictamente necesarias, siendo también el vehículo que permitirá el uso de herramientas corporativas para la tramitación electrónica de los procedimientos. En esta línea, en la Administración de la Comunidad Foral se ha realizado un importante trabajo de identificación y categorización de los procedimientos, que ha dado como resultado un agrupamiento de los mismos en un mapa de procesos en el que se sitúa cada uno de ellos.

La progresiva implantación del gestor corporativo de expedientes, conocido como extr@, en los procedimientos de los departamentos, supone un gran avance, pero es necesario incrementar el grado de implantación del mismo y adaptarlo a los cambios que se produzcan en materia de simplificación administrativa.

Por lo expuesto, esta línea estratégica pretende dar respuesta a los objetivos planteados en la Ley Foral 11/2012, y más en concreto a los objetivos específicos indicados en su artículo 52:

- a) La reducción de los trámites administrativos y, en su caso, la supresión de los que sean innecesarios.
- b) La reducción en los plazos de tramitación de los expedientes y la extensión en cuanto sea posible del silencio administrativo positivo.

- c) La reducción de las peticiones de documentación requeridas a las imprescindibles.
- d) La eliminación o reducción de las cargas administrativas.
- e) El fomento de las comunicaciones previas y las declaraciones responsables.
- f) La simplificación y la normalización de formularios e impresos.
- g) La elaboración de manuales de tramitación y de guías o protocolos de los procedimientos.
- h) El impulso de actuaciones para los ciudadanos sin previa solicitud de los mismos.
- k) La utilización de las técnicas de delegación y desconcentración de funciones, así como de los instrumentos de visado documental y visado de idoneidad previstos en la normativa vigente.
- l) La eliminación de la duplicidad de controles, sin perjuicio del estricto cumplimiento de la legalidad en la fiscalización y control del gasto público.
- m) La unificación de informes, con eliminación o sustitución por propuestas o visados, cuando ello fuera posible.

## **Línea 2: Adaptación organizativa**

El trabajo previo realizado por Gobierno de Navarra, relativo a la puesta en marcha de acciones y herramientas focalizadas a homogeneizar actuaciones administrativas y revisar y simplificar procedimientos, se ha acompañado de actuaciones de formación y ha dotado de experiencia a una parte del equipo de trabajo interno.

En cualquier caso, en el ámbito de la organización, se identifican obstáculos que pueden afectar de forma directa a la implantación del Plan General de Simplificación Administrativa y que hace necesario abordar una serie de actuaciones para salvar los mismos y garantizar el éxito de la puesta en marcha de dicho Plan. Entre dichos obstáculos, están:

- Reticencias y resistencias a la modificación de los procedimientos de trabajo e incorporación de nuevas herramientas.
- Complejidad de la puesta en marcha de algunas actuaciones que requieran de forma acompañada, acometer otras acciones de apoyo en cualquiera de los ámbitos (normativo, organizativo y/o tecnológico).
- Dificultad de coordinar a las diferentes Unidades de la Administración de la Comunidad Foral, con prioridades e intereses no siempre coincidentes.

El éxito de la implantación del Plan General de Simplificación Administrativa depende en gran medida de la capacidad de impulso y de coordinación del mismo. Esto, además de liderazgo, visión y capacidad de coordinación transversal, requiere la adaptación de las estructuras orgánicas y de los puestos de trabajo a las nuevas formas de trabajo en la organización.

Si las actuaciones de simplificación que se van a adoptar, no van acompañadas de medidas en la organización y gestión de las personas y de las estructuras organizativas, el plan estaría cumpliendo sólo parcialmente sus objetivos. Es por ello que este Plan se presenta con una perspectiva integral y con implicaciones en múltiples ámbitos: normativo, organizativo, recursos humanos, tecnológico, etc.

Así mismo, esta línea viene a dar respuesta a algunos de los objetivos planteados en la ley:

- ñ) La adaptación de los puestos de trabajo en el organigrama, o la nueva valoración de los mismos en cuanto a su contenido o participación en el procedimiento.
- p) La formación continua del personal.

### **Línea 3: Colaboración interadministrativa y adecuación tecnológica**

El Gobierno de Navarra se encuentra bien posicionado en la e-Administración, tanto por volumen de servicios como por la disponibilidad que de éstos tienen los usuarios.

En cualquier caso, la brecha digital todavía impide o dificulta el acceso a la administración electrónica de una parte de la ciudadanía.

El conjunto de Administraciones de la Comunidad Foral de Navarra, cuenta con un elevado número de herramientas que ofrecen un marco tecnológico probado, si bien, es preciso trabajar sobre la interoperabilidad entre administraciones, la racionalización de medios tecnológicos, así como de sistemas y herramientas, apostando por herramientas de gestión corporativas que permitan unas mejores prestaciones, mayor interconexión entre ellas y que la evolución de las mismas alcance a un mayor número de usuarios con menor esfuerzo.

Esta situación, unida a la obsolescencia tecnológica de algunas de las herramientas sobre las que se apoyan los procesos de simplificación administrativa nos indican la necesidad de incorporar una línea específica de adecuación de la tecnología y los recursos en el Plan General de Simplificación.

Es necesario tener en cuenta además el escenario de crisis y de fuerte reducción de los presupuestos públicos en esta materia en los últimos años, lo que exige un mayor aprovechamiento de los recursos disponibles y una optimización en su rendimiento.

La línea estratégica viene a dar respuesta a los siguientes objetivos previstos en la ley para el Plan, en concreto:

- i) La implantación de herramientas de gestión corporativa y la interconexión de las distintas bases de datos y aplicaciones informáticas, fomentando la colaboración con otras Administraciones.
- j) La potenciación de la tramitación vía telemática y, en especial, la generalización de la utilización del repositorio de proyectos técnicos.
- o) La dotación al personal de las herramientas y equipos adecuados a las necesidades requeridas para la realización correcta u óptima de cada actividad o trámite a desempeñar.

## **Línea 4: Adaptación Normativa**

Las medidas de simplificación, en la medida que afectan a procedimientos reglados, exigirán la necesidad o conveniencia de modificar normas. Estas modificaciones normativas deberán coordinarse con otras modificaciones de carácter organizativo, tecnológico etc. En cualquier caso, hay que tener en cuenta que pueden producirse cambios normativos a nivel europeo y nacional que impliquen modificaciones normativas que afecten a los procedimientos vigentes.

Por otro lado, es conveniente valorar la oportunidad de realizar acciones normativas encaminadas a promover el uso de herramientas y procedimientos dirigidos a la simplificación por parte de los ciudadanos y empresas.

Esta línea estratégica viene a dar respuesta también a los objetivos previstos en la Ley para el Plan, en concreto:

- n) La adaptación y mejora de la regulación normativa.

## **Línea 5: Promoción y comunicación**

La experiencia de Gobierno de Navarra en materia de simplificación administrativa ha puesto de manifiesto la existencia de reticencias y resistencias a la modificación de los procedimientos de trabajo e incorporación de nuevas herramientas que se encuentran en el seno de la administración. Por ello es necesario hacer un esfuerzo en cuanto a la gestión del cambio, apoyado en la promoción y comunicación del PGSA.

Por otro lado, es importante incrementar el uso de las herramientas que favorecen los procesos de simplificación por parte de la ciudadanía y empresas. Las acciones de promoción y comunicación de los servicios y herramientas disponibles juegan un papel importante de cara a mejorar la implantación de éstas y, lo que es más importante, la extensión de su utilización. La comunicación tanto interna como externa será una línea de actuación fundamental para el éxito del Plan.

Esta línea da respuesta a los siguientes objetivos de la ley:

- h) El impulso de actuaciones para los ciudadanos y ciudadanas sin previa solicitud de los mismos.
- q) Cualquier otra que, a la vista de la materia concreta, permita la simplificación y racionalización de la actuación.

## 5. Plan de Acción

---

El Plan de Acción supone el desarrollo de **29 Acciones** que se articulan en torno a las **5 líneas estratégicas**.

A continuación se enumeran las acciones del Plan ordenadas por Líneas y se da una breve explicación de cada una.

### **Acciones Línea 1 “Simplificación de procedimientos y trámites”.**

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

En el proyecto se definirán una serie de medidas de simplificación teniendo en cuenta el sistema de medición de cargas utilizado por las Administraciones Públicas de España. Este sistema nos permitirá cuantificar y conocer el coste de las cargas administrativas que supone un procedimiento y cual es la reducción y ahorro obtenidos tras la aplicación de las medidas de simplificación.

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

El objeto del proyecto es la elaboración de una guía de simplificación que permita de forma autónoma a las unidades simplificar sus trámites.

Con esta guía y el apoyo de los equipos de simplificación departamentales se pretende, por una parte, implicar a los gestores públicos en la mejora de sus propios procesos de trabajo aprovechando el conocimiento que tienen de los mismos y por otra, hacer más rápida la extensión de las medidas al contar con un mayor número de empleados trabajando en la mejora de sus procedimientos.

### **1.3. Proceder a la aplicación de un manual de estilo común para la normalización de formularios e impresos.**

La gran diversidad de modelos y tipos de formularios e impresos que conviven actualmente en nuestra administración provoca una serie de ineficiencias, como la inexistencia de imagen corporativa, diversidad de datos a cumplimentar, desorientación en los usuarios, duplicidades, dificultad de acceso a los servicios, elevados costes de reposición, etc.

El proyecto pretende, tras un análisis de los formularios e impresos actuales una racionalización y normalización de los mismos, aplicándoles un estilo común, que permita mejorar el acceso de los ciudadanos a los servicios y hacer más eficiente la gestión interna.

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

Se persigue la estandarización de los flujos de tramitación basándonos en la categorización que nos aporta el Mapa de Procesos, de manera que todos los trámites del mismo tipo se realicen de la misma manera en todas las áreas del Gobierno.

La extensión del gestor corporativo de expedientes extra, facilitará esta estandarización de la que se obtienen evidentes ventajas.

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

Este es uno de los proyectos de mayor calado del Plan, ya que consiste en la revisión de todos los procedimientos para aplicar las pautas de simplificación definidas en los proyectos anteriores.

La extensión de estas medidas a todos los procedimientos, supone la implicación de todos los Departamentos del Gobierno, por lo que el trabajo de los grupos de simplificación de cada área, analizando y aplicando las medidas previamente definidas resultará fundamental. Para ello, estos equipos departamentales contarán con el apoyo del grupo de trabajo de simplificación formado por Técnicos de Organización y TAP Jurídicos.

#### **1.6. Elaborar protocolos de los procedimientos.**

Esta acción supone la culminación del resto de proyectos de la línea 1. Una vez que se apliquen y se pongan en marcha todas las medidas anteriores se elaborarán los protocolos, que recogerán las pautas de actuación en cada procedimiento una vez aplicadas las medidas de simplificación.

### **Acciones Línea 2 “Adaptación organizativa”**

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

Se ha querido recoger expresamente esta iniciativa en el Plan con objeto de reforzar la importancia que el compromiso y la implicación de la Alta Dirección supone para el éxito en la implantación del Plan General de Simplificación.

El objeto del proyecto es garantizar la disponibilidad de los recursos humanos y económicos necesarios para la ejecución de las actuaciones y el cumplimiento de los objetivos marcados por la Ley.

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

Se crearán equipos internos de 2 o 3 personas de cada uno de los Departamentos y/o Direcciones Generales que serán los encargados de impulsar y coordinar la

implantación de las medidas de simplificación en su ámbito. El papel de estos equipos y su grado de compromiso serán fundamentales para el éxito del proyecto.

Los componentes de estos equipos recibirán formación y apoyo en todo momento del grupo de trabajo de simplificación, formado por especialistas en la materia (Técnicos de Organización y TAP Jurídicos) encargados de la implantación del Plan a nivel general.

### **2.3. Definir medidas de reorganización en materia de recursos humanos.**

Con esta acción se pretende definir una serie de medidas de reorganización de los recursos humanos, que puedan ponerse en práctica en paralelo a las iniciativas de simplificación que se vayan ejecutando, con el fin de conseguir la adaptación de las personas y los perfiles a las nuevas formas de trabajar.

Teniendo en cuenta la visión integral que tiene el Plan, se trataría de acomodar progresivamente iniciativas en materia de recursos humanos con el resto de actuaciones.

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

En la misma línea que el proyecto anterior, se pretende que conforme se vayan implantando los diversos proyectos de simplificación se analice y evalúe en cada caso el impacto sobre las personas y las estructuras orgánicas y se tomen las medidas oportunas en estas materias, que son uno de los elementos fundamentales en cualquier proceso de modernización y simplificación administrativa.

## **2.5. Diseñar e impartir acciones formativas en materia de simplificación.**

Se diseñaran acciones formativas específicas en la materia que permitan formar y concienciar a los empleados públicos en materia de simplificación y mejora de los procesos.

Estas acciones ayudarán a desarrollar una adecuada gestión del cambio y mejorarán la implicación y el compromiso del personal en el proyecto.

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

El proyecto definirá la sistemática y la metodología que permita la evaluación continua de los resultados obtenidos y su impacto en la ciudadanía y en la gestión interna.

La evaluación del Plan nos permitirá identificar y reforzar lo que estemos haciendo bien y señalar los puntos débiles para poder mejorarlos.

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

Este proyecto pretende, mediante la implantación del modelo de Gestión Documental, garantizar la conservación íntegra y segura de los documentos en formato electrónico que se empleen en nuestra administración, mantenimiento su autenticidad, accesibilidad y legibilidad a lo largo de su ciclo de vida, como garantía de los derechos y deberes de la ciudadanía y la administración, y, en su caso, fuente de información para la investigación.

## **Acciones Línea 3 “Colaboración interadministrativa y adecuación tecnológica”**

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

Aunque en los últimos años se ha realizado un importante esfuerzo en el desarrollo de la Administración Electrónica, las cifras sobre el uso de las mismas por los ciudadanos y empresas siguen siendo muy bajas.

El proyecto debe analizar e identificar soluciones alternativas, implantadas tanto en el ámbito público como privado que promuevan un mayor uso de la administración electrónica facilitando y aportando valor a los usuarios de la misma.

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

El objeto de esta iniciativa es extender el gestor de expedientes a todos los procedimientos administrativos. En la actualidad el gestor ya se usa en numerosas unidades del Gobierno pero es necesario darle un impulso definitivo en su implantación y generalizar su uso en todo el Gobierno.

Con la extensión masiva del gestor corporativo toda la gestión administrativa se desarrollará con la misma herramienta, lo mismo que ocurre con el sistema para la gestión económica y con la gestión de recursos humanos.

La implantación del gestor permitirá además, conocer con mayor rigor, el volumen de actividad, el reparto de tareas según perfiles, las cargas de trabajo, etc, en definitiva información de gran valor para la toma de decisiones y la mejora de la gestión pública.

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

El modelo centralizado permitirá que la dotación económica necesaria para la implantación y evolución de los sistemas corporativos, este asignada a la unidad competente en la materia. De esta forma, se pretende superar la situación actual, en la que la extensión de los sistemas corporativos (fundamentalmente el gestor de expedientes) por las unidades de Gobierno, dependa de la disponibilidad presupuestaria de los diferentes departamentos, lo que provocaba una extensión desigual y en muchas ocasiones no avalada por criterios de eficiencia y oportunidad.

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

El catálogo recoge en un único sitio web del [navarra.es](http://navarra.es) los servicios que presta el Gobierno de Navarra, la mayoría de los cuales están disponibles para su tramitación online. Aunque el catálogo se actualiza permanentemente y se ha mejorado mucho en los últimos años, se hace necesario en este momento darle un nuevo impulso de simplificación y facilidad de acceso.

Con esta actuación se pretende incrementar el uso de la tramitación electrónica por parte de los ciudadanos y empresas.

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

Esta iniciativa, que complementa la anterior, tiene como objeto posibilitar el inicio telemático de una forma ágil y sencilla de todos los procedimientos del Gobierno de Navarra.

### **3.6. Extender el uso del certificado de empleado público entre quienes precisen realizar trámites de firma digital.**

La implantación de la administración electrónica también es baja entre los propios empleados públicos. Uno de los primeros pasos a dar es que todos los empleados posean certificado digital.

Con este proyecto se pretende extender su uso entre todos aquellos que precisen realizar trámites de firma digital.

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

Esta iniciativa pretende agrupar el conjunto de actuaciones y proyectos que se desarrollen para mejorar la interoperabilidad, tanto intradministrativa como interadministrativa, el desarrollo de herramientas y elementos reutilizables, la integración de base de datos, el intercambio de soluciones y herramientas entre administraciones y en definitiva todo lo que suponga racionalizar, compartir y estandarizar los sistemas de información y las herramientas.

### **3.8. Utilizar el repositorio de proyectos técnicos.**

El repositorio de proyectos técnicos denominado “consigna” es un depósito electrónico que permite a profesionales, empresas, ayuntamientos y particulares incorporar de forma electrónica documentación que acompaña a un expediente.

Aunque ya lleva un tiempo en funcionamiento el proyecto persigue fomentar y aumentar su uso por lo que supone de ahorro y comodidad al evitar la presentación de copias en papel, facilitando el traslado de los documentos

electrónicos entre los diversos agentes implicados en el expediente. Una pieza fundamental en el objetivo de conseguir una verdadera administración sin papeles.

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

El proyecto tiene como objeto la utilización del mapa de procesos como elemento vertebrador para la mejora de la gestión administrativa. El mapa debe recoger información actualizada sobre la actividad del Gobierno, es decir los procesos de negocio. El análisis de su información resulta una pieza clave para la toma de decisiones y para la gestión coordinada de los procedimientos.

El mapa de procesos debe estar integrado y ser fuente básica de información de otros elementos como el catálogo de servicios, el inventario de procedimientos y el archivo administrativo.

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

El proyecto tiene por objetivo incorporar y evolucionar, cuando sea preciso, aquellas herramientas y programas, que permitan la implantación y desarrollo del Sistema de Gestión Documentación con Archivo digital,

En este sentido, la integración con herramientas corporativas para la gestión de expedientes que permitan la automatización y telematización de los procedimientos es un elemento clave para garantizar conservación íntegra y segura de los documentos que forman parte de dichos procedimientos automatizados .

## **Acciones Línea 4 “Adaptación Normativa”**

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

El objetivo de esta actuación es implantar el estudio de cargas administrativas en los proyectos y anteproyectos de carácter general.

La posibilidad que este método ofrece para cuantificar las cargas administrativas y poder medir y valorar su impacto económico en los ciudadanos y empresas, le otorgan un gran valor en el proceso de simplificación y debe producir una reducción significativa de las mismas.

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

Con esta actuación se revisará y adaptará la normativa de todos los procedimientos sobre los que se apliquen medidas de simplificación.

Teniendo en cuenta el volumen de la normativa a revisar se contará con la implicación de las Secretarías Generales Técnicas y con los grupos de simplificación de cada Departamento. Este método de trabajo debe permitir esta adaptación normativa en un plazo razonable.

## **Acciones Línea 5 “Promoción y comunicación”**

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

La promoción y comunicación interna del Plan, del desarrollo de sus actuaciones y de los resultados que se vayan obteniendo, incidirá directamente en el compromiso y la implicación de los empleados públicos y por consiguiente en el éxito en la implantación del mismo.

Este proyecto debe diseñar y poner en marcha las iniciativas de promoción y comunicación durante el desarrollo del Plan.

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

Este proyecto complementa al anterior, pero pone en foco en el ámbito externo. Es importante comunicar a la ciudadanía el trabajo que se está desarrollando para facilitarles el acceso a los servicios públicos, mejorando la gestión interna y eliminando los trámites burocráticos.

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

La iniciativa en línea con la anterior de promoción del propio Plan, pretende sensibilizar, comunicar y formar a los empleados públicos en todo lo referido a la Administración Electrónica.

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

Esta actuación que complementa a la anterior tiene como objeto promocionar el uso de la administración electrónica entre la ciudadanía, difundiendo sus

bondades y beneficios, promocionando el uso de sus herramientas y haciendo ágil y sencillo el acceso a los servicios electrónicos.

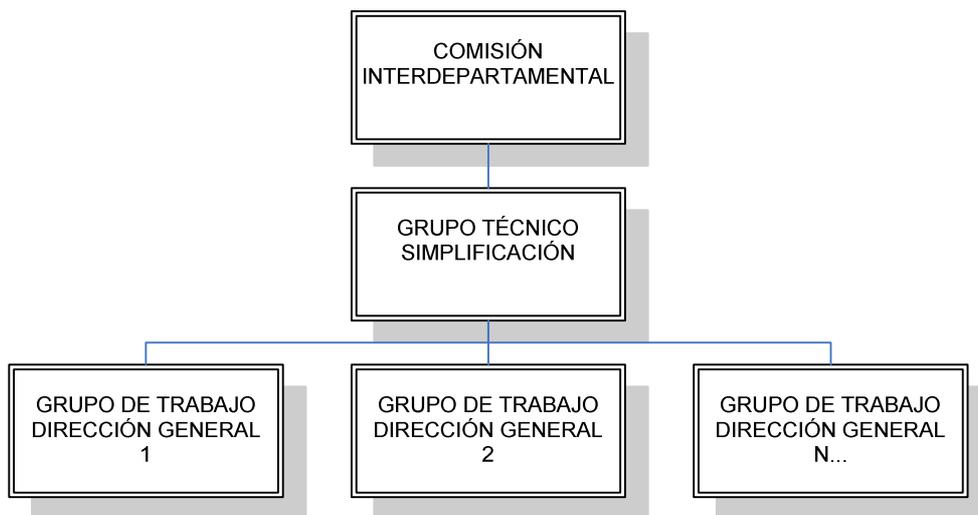
## 6. Implantación, Seguimiento y Evaluación.

---

### 6.1. Implantación

Para la implantación del Plan se ha definido un modelo organizativo en el que se han identificado los principales agentes que van a participar y las funciones y el rol que van a desempeñar.

En el siguiente esquema se presenta dicho modelo:



#### **Comisión Interdepartamental**

Presidida por la Dirección General competente en materia de Presidencia, en la que se integrarán representantes de todos los Departamentos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y, en su caso, las personas o entidades ajenas que se consideren precisas, al objeto de promover, planificar y coordinar el diseño y la propia

ejecución del Plan General de Simplificación Administrativa, así como de evaluar, de conformidad con los indicadores recogidos en el propio Plan, en que medida se van consiguiendo con su efectiva implantación los distintos objetivos perseguidos por él.

### **Grupo Técnico de Simplificación**

Se configura como el grupo de trabajo “motor” para la elaboración e implantación del Plan. Establecerá las directrices para la implantación, el seguimiento, supervisión y evaluación del Plan.

Estará compuesto por las personas responsables de la elaboración del Plan.

Para la ejecución del Plan este grupo contará con el apoyo de un grupo de técnicos especializados en simplificación, formado por 4 Técnicos de Organización y 1 TAP Jurídico.

Este grupo coordinará las actuaciones del Plan y la formación, coordinación, apoyo y seguimiento a los Grupos de Trabajo Departamentales. Además serán los encargados de la planificación de la adaptación procedimental en cada Departamento y/o Dirección General, y de la elaboración del listado de medidas de simplificación, la definición de las guías, manuales de estilo, flujos corporativos, etc.

### **Grupos de Trabajo Departamentales**

Integrado por 2 o 3 personas por cada Dirección General u Organismo Autónomo.

Serán los encargados de implantar las medidas de simplificación y de la adaptación procedimental así como de la coordinación y seguimiento de las actuaciones del Plan en su ámbito.

Los grupos contarán con perfiles técnicos y un perfil jurídico, este último preferentemente de Secretaría General Técnica, conocedores del área de actuación, experiencia en ejecución de proyectos y disposición al cambio y a la mejora.

Estos grupos se constituirán formalmente en sus respectivas áreas de actuación y deberán tener dedicación al proyecto.

Los miembros de estos grupos recibirán formación sobre simplificación administrativa y trabajarán en coordinación y bajo las directrices del Grupo Técnico de Simplificación.

## 6.2. Seguimiento y Evaluación

El seguimiento y la evaluación del Plan se centran fundamentalmente en el control de la ejecución de las acciones y en el cumplimiento de los objetivos marcados.

Para garantizar que el Plan pueda ser evaluado durante su desarrollo y pueda conocerse el impacto y los resultados del mismo en la estrategia de simplificación administrativa del Gobierno de Navarra, se ha sometido previamente a un análisis.

Este análisis se ha realizado durante el diseño y la elaboración del Plan para garantizar que se cumple con los requisitos y criterios que harán posible su posterior evaluación.

Por lo tanto el seguimiento y la evaluación del Plan se concreta en:

- **Seguimiento de las acciones.** Se realizará un seguimiento de la ejecución de las acciones y del cumplimiento de los hitos y plazos definidos en cada una de ellas.
- **Evaluación del cumplimiento de objetivos y resultados.** En paralelo, se evaluará el grado de cumplimiento de los objetivos definidos, así como el impacto de los resultados en la estrategia de simplificación del Gobierno.
- **Evaluación del impacto:** Las medidas adoptadas en el Plan deben producir una mejora directa en la ciudadanía en sus relaciones con la administración así como en la gestión interna dentro de nuestra organización. Para permitir evaluar dicho impacto se han definido una serie de objetivos referidos a: reducción de cargas administrativas externas; mejora de la eficiencia mediante la reducción de tiempos de tramitación; eliminación de la obligatoriedad de presentar documentación que esté disponible a través de la red Sara ;

aumento del uso de la administración electrónica, y aumento de la satisfacción de la ciudadanía en su relación con la Administración.

Se emitirán dos informes anuales de seguimiento del Plan que recogerán los indicadores más relevantes y el grado de avance de su desarrollo.

## 7. Recursos.

---

Desde el inicio del proceso de elaboración del Plan se ha tenido presente que el mismo debía contar con la implicación y el compromiso de todos los empleados públicos y la participación de la ciudadanía. También se ha tenido en cuenta, que la actual situación económica obligaba a priorizar el empleo de recursos propios con el fin de evitar costes añadidos.

En este sentido, la elaboración del Plan ha sido realizada completamente por personal del Gobierno de Navarra. Igualmente, su ejecución se va a llevar a cabo, principalmente, con recursos internos. Todas las acciones de las Líneas 1, 2, 4 y 5 y parte de las correspondientes a la línea 3, serán realizadas con personal interno y recursos económicos propios, sin incremento de gasto. Así sucede con 22 de las 29 acciones que contempla el Plan.

Únicamente alguna de las acciones derivadas de la adecuación tecnológica de los sistemas de información y aplicaciones recogidas en la Línea 3, requieren inversión que se justifica por la obsolescencia y la atomización de los actuales sistemas de gestión administrativa, tal y como se ha puesto de manifiesto en el diagnóstico llevado a cabo.

Esta inversión es imprescindible para cumplir con la estrategia de simplificación, ya que va a permitir:

- Que ciudadanos y empresas puedan realizar sus trámites con la administración de forma telemática, con el consiguiente ahorro de tiempo y desplazamientos.
- Ahorro por la eliminación de documentos y copias en papel tanto interna como externamente.
- Mejorar la gestión interna, al contar con un gestor de expedientes que proporciona información para la toma de decisiones: qué se hace, quién lo hace, cuanto tiempo cuesta, asignación de perfiles, tareas, cargas de trabajo, etc.

Además, esta información permitirá abordar procesos de reorganización de unidades y personas.

- Que la ciudadanía conozca el estado en el que se encuentra la tramitación de sus expedientes.
- Reducir los plazos y el coste de la tramitación.

## **7.1. Recursos Humanos**

Los recursos humanos que van a trabajar directamente en la implantación del Plan son todos personal de plantilla y deberán ser nombradas expresamente para ello. La dedicación de estas personas es imprescindible para conseguir los objetivos marcados por la Ley de Transparencia y Gobierno Abierto en materia de simplificación administrativa.

### **Grupo Técnico de Simplificación**

4 Técnicos de Organización

1 TAP rama Jurídica

### **Grupos de Trabajo Departamentales**

2 o 3 técnicos por Dirección General u Organismo Autónomo.

## **7.2. Recursos Económicos**

Acciones Línea 1: No precisa financiación adicional.

Acciones Línea 2: No precisa financiación adicional.

Acciones Línea 3: 2.227.000 € en 2 años

- Acción 3.1. : 100.000 €
- Acción 3.2. : 1.495.000 €
- Acción 3.5.: 20.000 €
- Acción 3.7. : 200.000 €
- Acción 3.8. : 16.000 €
- Acción 3.9. : 46.000 €
- Acción 3.10: 350.000 €

Acciones Línea 4. No precisa financiación adicional.

Acciones Línea 5. No precisa financiación adicional.



## **8. Anexos**

---

Plan General de Simplificación Administrativa

### **ANEXO I**

#### **8.1. ANTECEDENTES NORMATIVOS**



## 8.1. Antecedentes Normativos

La simplificación administrativa se está imponiendo con fuerza en los países de nuestro entorno, fundamentalmente por el impulso que se le ha dado en el ámbito de la Unión Europea a través de la Estrategia Renovada de Lisboa.

La Estrategia Renovada de Lisboa para el crecimiento y el empleo está orientada al desarrollo económico de la Unión Europea. Pero este desarrollo no se considera viable si no se logra mantener y mejorar la competitividad de la economía europea en el escenario mundial. A estos efectos, se identificaron por la Comisión una serie de medidas que se consideraron claves para obtener ese desarrollo económico.

Entre estas medidas claves se sitúa la mejora y la simplificación de la regulación para las empresas. Así, se puso en marcha por la Comisión Europea la iniciativa “*Better Regulation*” con el fin de simplificar, mejorar la calidad normativa y diseñar mejores leyes para ciudadanos y empresas.

En este ámbito, la Comisión ya ha realizado importantes progresos, en particular, destacan los realizados en el ámbito aduanero y en el reciclado de residuos. Además, ha extendido su estrategia de simplificación reglamentaria a numerosos ámbitos, como la agricultura, el etiquetado, la pesca y la estadística.

La Comisión, pese a los progresos realizados, es consciente que ha de seguir avanzando y realizando esfuerzos para simplificar la legislación y facilitar la adopción de propuestas de simplificación. Para ello, ha promovido nuevas actuaciones, entre las que destacan, por su importancia, las siguientes: integrar el programa de simplificación en su programa legislativo; reforzarlo, añadiendo más de cuarenta proyectos adicionales al mismo; y acelerar el proceso de adopción de las medidas propuestas en el ámbito de la simplificación por la Comisión.

Asimismo, la Comisión ha impulsado que los Estados miembros pongan en marcha sus propios programas de simplificación. En particular, la Comisión está incidiendo en los Estados miembros para que realicen por una correcta transposición de las directivas

comunitarias, ya que ha observado que en las normas internas, muchas veces se incluyen excesos de reglamentación que no existen en la propia legislación comunitaria.

Como apoyo a toda esta estrategia, la Comisión ha elaborado un programa de codificación que afecta a unos quinientos actos legislativos de todos los sectores, y ha previsto que con esa codificación se sustituyan unos dos mil actos legislativos. En este ámbito, la Comisión sigue elaborando el inventario de actos obsoletos y ha solicitado al Consejo y al Parlamento Europeo su derogación mediante un procedimiento acelerado.

Además, ha llevado a cabo evaluaciones de impacto de sus principales propuestas políticas para determinar si era mejor legislar o no. Estas evaluaciones de impacto le han permitido constatar que, en determinados ámbitos, como por ejemplo el medio ambiente urbano, no eran necesarias medidas legislativas. Asimismo, la Comisión ha promovido acciones dirigidas a las demás instituciones y a los Estados miembros para que, por su parte, realicen evaluaciones de impacto de sus propuestas. Es más, está impulsando mejorar la calidad de sus estudios y para ello ha creado el Comité de Evaluaciones de Impacto. Igualmente, ha incrementado la transparencia en su actuación con la publicación de las llamadas «Hojas de Ruta» para todas las iniciativas con impactos significativos, en las que se resumen los impactos ya generados y los previstos. Estas Hojas de Ruta ya se están utilizando, y los Estados miembros, además, las utilizan para el seguimiento de los propios planes de la Comisión. También se ha propuesto avanzar en lo que se ha denominado la “legislación inteligente”, que trasciende a la propia evaluación de impacto de la legislación futura, y se centra en mejorar, mediante su evaluación, la vigente. Por último, la Comisión ha elaborado una comunicación sobre esa “legislación inteligente” en la Unión Europea, en la que se resume cómo continuará velando por un marco regulador eficaz y eficiente en los próximos años.

Otra medida clave en el marco de la Estrategia Renovada de Lisboa es lograr disminuir las cargas burocráticas a las que se enfrentan las empresas. Así, la Comisión antes de

diseñar su propuesta de disminución de cargas administrativas realizó un estudio de impacto para determinar si generaban costes administrativos inútiles. A estos efectos, elaboró una metodología comunitaria para medir esos costes. Como consecuencia de esta estrategia, el Consejo Europeo, en el año 2007, decidió convertir la simplificación administrativa en una de las líneas de acción prioritarias en la política económica europea, acordándose que las cargas administrativas derivadas de la legislación europea deben reducirse en un 25% para el año 2012.

En este ámbito, se invitó a los Estados Miembros a que hiciesen lo mismo, y actualmente, 21 Estados miembros han establecido objetivos similares a los de la Unión Europea y están aplicando en sus ámbitos programas de reducción de cargas administrativas.

Todas estas medidas están dando sus frutos, pero en ese contexto de la Estrategia Renovada de Lisboa hay que resaltar, por su importancia, la aprobación de la Directiva 2006/123/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior (Directiva Bolkestein), ya que la misma persigue crear un marco jurídico que suprima los obstáculos que se oponen a la libre circulación de los servicios y a la libertad de establecimiento de los prestadores de servicios, y mejorar la calidad de los servicios.

La Directiva de Servicios regula unas medidas concretas, destacándose por su importancia las siguientes:

**1.- La eliminación de barreras para facilitar la realización de actividades económicas.**

Esta medida implica, fundamentalmente, impulsar la reforma de la normativa vigente para eliminar las barreras que restringen injustificadamente la puesta en marcha de actividades de servicios. Asimismo, impone la reducción de múltiples cargas administrativas para los prestadores de servicios.

**2.- La simplificación administrativa.**

La Directiva prevé la creación de ventanillas únicas, la simplificación de los procedimientos y la implantación de procedimientos electrónicos.

### **3.- La cooperación administrativa.**

La Directiva de Servicios establece una obligación general para los Estados miembros de prestación de asistencia recíproca en este ámbito, lo que redundará en la simplificación de la tramitación.

### **4.- La calidad de los servicios.**

La Directiva trata de garantizar que cualquier persona usuaria de servicios tenga acceso a los servicios ofertados en condiciones no discriminatorias, y obliga a las personas que prestan los mismos a actuar con transparencia, debiendo poner a disposición de los usuarios información sobre sí mismas y sobre las condiciones de los servicios prestados.

Por último, no se debe olvidar en este contexto que la Estrategia de Lisboa trajo consigo una nueva apuesta por la simplificación, que pasa necesariamente por el impulso del desarrollo de la Sociedad de la Información. La consecuencia inmediata de la Estrategia de Lisboa en el ámbito de la Sociedad de la Información fueron los planes eEurope 2002 y eEurope 2005. El objetivo de estas primeras iniciativas era extender los beneficios de la Sociedad de la Información a los ciudadanos, desarrollando unos servicios públicos modernos y creando un entorno dinámico para el comercio electrónico.

El relanzamiento de la Estrategia de Lisboa supuso una nueva apuesta por acelerar la Administración electrónica, recogida en la Estrategia !2010: la Sociedad de la Información como motor del crecimiento y del empleo.

Todas estas iniciativas expuestas siguen siendo prioritarias para la Unión Europea, y por ello, en la declaración Ministerial sobre administración electrónica, aprobada por unanimidad el 18 de noviembre de 2009 en Malmö (Suecia), por los ministros de la Unión, se recogen nuevamente las Estrategias Renovadas de Lisboa para extender el Plan de Acción de Administración Electrónica para Europa hasta el año 2015.

Por último, el comunicado de la Comisión “Europa 2020” recoge la estrategia de crecimiento de la Unión Europea para la próxima década, que persigue que la Unión posea una economía inteligente, sostenible e integradora. En esta Estrategia, entre las siete iniciativas claves, se promueve poner en funcionamiento “la Agenda Digital para Europa” que tiene por finalidad obtener los beneficios económicos y sociales sostenibles que pueden derivarse de un mercado único digital.

En este contexto, la Unión Europea ha ido aprobando numerosos instrumentos normativos que impulsan la utilización de medios electrónicos, destacando entre ellos los siguientes:

- 1.- La Directiva 1999/93/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 1999, por la que se establece un marco común para la firma electrónica.
- 2.- La Directiva 2003/98/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de noviembre de 2003, relativa a la reutilización de la información del sector público.
- 3.- La Directiva en materia de simplificación de obligaciones de facturación, con especial incidencia en la facturación electrónica, que se aprobó el 16 de marzo de 2010 por el Consejo de Asuntos Económicos y Financieros de la Unión Europea (ECOFIN). Las previsiones de este texto legal resultarán de aplicación el 1 de enero de 2013.

Todas estas actuaciones expuestas en el ámbito de la Unión Europea en orden a la simplificación encuentran su aplicación más pormenorizada en cada uno de los Estados miembros. Por lo que aquí interesa, procede recoger el conjunto de actuaciones normativas más importantes desarrolladas en el ámbito estatal que inciden directamente en el ordenamiento jurídico de la Comunidad Foral de Navarra, dado su carácter de legislación directamente aplicable.

Entre esas normas cabe destacar por su importancia la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades y servicios, ya que a través de la misma se procedió a la transposición de la Directiva 2006/123/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior (Directiva Bolkestein). Esta Ley persigue implantar la libertad de

establecimiento, sobre la base de no sujetarlo a un régimen autorizatorio, y la libre prestación de servicios, sobre la base de no supeditarla al cumplimiento de requisitos, salvo en los supuestos concretos fijados en la ley y con las condiciones de la misma.

Para hacer realidad el libre acceso a las actividades y servicios, la Ley recoge la simplificación de los procedimientos, su tramitación electrónica y el establecimiento de la ventanilla única electrónica. Asimismo, incluye una serie de actuaciones para alcanzar un alto nivel de calidad de los servicios, y que favorecen el acceso a la información y la formulación de reclamaciones.

Por último, recoge la cooperación interadministrativa como elemento fundamental para proteger a los destinatarios de los servicios, y a estos efectos, crea el Comité para la mejora de la regulación de las actividades de servicios para coordinar las actuaciones de las distintas Administraciones en orden a la transposición de la Directiva.

El proceso de transposición incide en un importante número de normas que se tienen que modificar de acuerdo con lo establecido en la Directiva y en la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades y servicios. Las modificaciones más importantes se han hecho principalmente a través de la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas Leyes para su adaptación a la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

Esta Ley 25/2009, de 22 de noviembre, modifica varias leyes, siendo las más relevantes las que han afectado a las siguientes normas:

- 1.- A la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Se impone a las Administraciones Públicas, cuando establezcan medidas que limiten el ejercicio de derechos o exijan el cumplimiento de requisitos para el desarrollo de una actividad, que elijan la medida menos restrictiva, motiven su necesidad para la protección del interés público y justifiquen su adecuación para lograr los fines que se persiguen, con el principio siempre presente de no discriminación de trato. También se generaliza el silencio administrativo positivo y se regula la comunicación previa y la declaración responsable.

2.- A la ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Esta Ley impone a las Administraciones Públicas la obligación de revisar sus procedimientos con el fin de impulsar su simplificación, y a estos efectos, promueve la ventanilla única desde su perspectiva de derecho de los ciudadanos para recibir información. La modificación operada en la misma incide en toda la regulación relativa a la ventanilla única.

3.- A la ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, para introducir en el ámbito local la ventanilla única y prever las obligaciones de información que marca la Directiva de Servicios. Asimismo, se introduce la posibilidad de utilizar por parte de las Corporaciones Locales la comunicación previa o la declaración responsable.

Por lo que se refiere a la transposición de las obligaciones relativas a la Administración Electrónica contenidas en la Directiva de Servicios, se ha realizado fundamentalmente por medio de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, que ha sido modificada, como ya se ha indicado, por la Ley 25/2009, de 22 de noviembre.

Una vez expuestas las normas que directamente han procedido a la transposición de la Directiva de Servicios, no se debe olvidar el conjunto de normas que inciden directamente en su efectiva aplicación y que están contribuyendo de manera directa a promover las estrategias de simplificación recogidas en el ámbito de la Unión Europea. Entre estas normas, sin pretender ser exhaustivos, se pueden enumerar las siguientes:

1.- La Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, que incorpora al ordenamiento jurídico el marco comunitario para la firma electrónica.

2.- La Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público, que incorpora al ordenamiento jurídico la regulación comunitaria en este ámbito.

3.- La Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible. Esta Ley introduce reformas que, como se recoge en su exposición de motivos, vienen a continuar el esfuerzo de

remoción de obstáculos administrativos iniciado con las normas de transposición de la Directiva de Servicios, pero, además, asume la necesidad de incidir en otros aspectos que resultan en la actualidad negativos para la situación de nuestra economía o que son susceptibles de simplificación y agilización. En particular, por lo que se refiere a la mejora de la calidad de la regulación, recoge los principios de buena regulación aplicables a las iniciativas normativas y los instrumentos para la mejora regulatoria. En concreto, resalta la transparencia y la evaluación previa y posterior de dichas iniciativas, y a estos efectos, prevé los siguientes instrumentos: informes periódicos sobre las actuaciones de mejora regulatoria y un Comité para la Mejora de la Regulación de las Actividades de Servicios.

Además, la Ley incide en la simplificación, promoviendo las siguientes medidas:

- a) Impone la obligación a las Administraciones Públicas de impulsar reformas normativas para ampliar el ámbito de aplicación del silencio administrativo positivo.
- b) Restringe a las Entidades Locales la posibilidad de exigir licencias en aquellas actividades en las que concurren razones imperiosas de interés general, vinculadas con la protección de la salud o seguridad públicas, el medioambiente o el patrimonio histórico-artístico.
- c) Recoge una simplificación del régimen de tributación al objeto de potenciar la competitividad.

Todas las normas aludidas inciden de forma directa en el ordenamiento jurídico foral, por ello han sido resaltadas de forma especial, pero eso no significa que el Estado, en su propio ámbito competencial, no haya aprobado otras normas ni haya realizado otras actuaciones en orden a implantar las Estrategias Renovadas de Lisboa. Entre esas iniciativas se pueden destacar, por su importancia, las siguientes: la aprobación del Plan de Acción para la reducción de cargas administrativas, que recoge el compromiso de reducirlas en un 30 % para el año 2012; la aprobación de la Guía Metodológica para la elaboración de la Memoria del Análisis de Impacto Normativo; la supresión de la

exigencia de adjuntar la fotocopia del Documento Nacional de Identidad a cualquier escrito, comunicación o formulario que los ciudadanos tengan que presentar en los procedimientos tramitados por la Administración General del Estado, así como por los organismos que dependen de ella; la aprobación del Plan Nacional de Simplificación Administrativa; y la aprobación de múltiples disposiciones reglamentarias que, en sectores concretos, hacen realidad la simplificación procedimental.

A lo largo de esta exposición se han recogido los principales antecedentes normativos a nivel Europeo y Estatal que vinculan a la Comunidad Foral de Navarra en orden a abordar un proceso de simplificación tan ambicioso como el que se pretende con la aprobación de este Plan de simplificación. En este sentido, no se puede olvidar que la elaboración, objetivos, aprobación y ejecución de este Plan viene impuesto por una norma con rango de ley, en concreto, por la Ley Foral 11/2012, de 21 de junio, de la Transparencia y del Gobierno Abierto, pero que antes de la aprobación de esa Ley Foral, ya han sido varias las normas que han apostado, en nuestro ámbito, por la simplificación y por la efectiva aplicación de las normas europeas y estatales anteriormente expuestas.

La Ley Foral 15/2004, de 3 de diciembre, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, ya supuso un punto de inflexión en la búsqueda de una Administración más acorde con los tiempos, flexible y moderna, configurando un marco jurídico adaptado a la realidad de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

Por su parte, la Ley Foral 11/2007, de 4 de abril, para la implantación de la Administración Electrónica en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, configuró, en línea con la Directiva de Servicios expuesta, el escenario para la materialización de una verdadera administración electrónica, que apuesta decididamente por las nuevas tecnologías en la creencia de que con ello se logra acercar la Administración a los ciudadanos y ciudadanas, agilizar los procedimientos administrativos, flexibilizarlos y, en definitiva, hacerlos más cómodos, al reducir la burocracia y al normalizar los trámites administrativos. La aprobación de esa Ley Foral supuso un paso importante en aras de la simplificación, ya que recoge una apuesta

decidida por una nueva Administración que nace para mejorar los derechos de los ciudadanos y ciudadanas y que, para ello, ha de ser más accesible, sencilla, útil, cómoda, ágil, segura, confidencial y adaptada a los nuevos cambios. Muchos son los pasos que se han dado tras su aprobación, ya que para la implantación de los distintos procedimientos electrónicos, previamente se han realizado análisis de sus distintos trámites procedimentales, para posteriormente proceder, de cara a la implantación electrónica de los mismos, a rediseñarlos funcionalmente y a simplificarlos.

En esta misma línea, la Ley Foral 15/2009, de 9 de diciembre, de medidas de simplificación administrativa para la puesta en marcha de actividades empresariales o profesionales, recoge un paquete de medidas de simplificación administrativa con el objeto de facilitar a las personas físicas o jurídicas la puesta en marcha de actividades empresariales o profesionales en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra. Igualmente, persigue establecer un nuevo marco jurídico que conlleve un impulso en la reducción de los trámites y procedimientos. En concreto, la Ley Foral tiene entre sus finalidades la eliminación de las cargas administrativas que no sean imprescindibles, el establecimiento de nuevos mecanismos de relación con los distintos agentes implicados en el impulso de la actividad empresarial y profesional, y la reafirmación de la apuesta por la Administración Electrónica y por la simplificación y modernización procedimental.

La Ley Foral en orden a alcanzar sus objetivos recoge una serie de medidas concretas, destacando por su importancia las siguientes: la elaboración de protocolos que recojan el conjunto de trámites y requisitos necesarios para cada uno de los procedimientos que incidan en la puesta en marcha de actividades empresariales o profesionales, la creación de una oficina de tramitación administrativa para ofrecer de manera centralizada servicios de información, asesoramiento, tramitación de las actividades empresariales o profesionales, y la apuesta por un sistema telemático como medio de comunicación preferente de las empresas con la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos públicos para el cumplimiento de las obligaciones de información derivadas de la normativa vigente.

Además, como medidas más específicas para la simplificación administrativa, la Ley Foral contempla la necesidad de que en la elaboración de los proyectos o anteproyectos de disposiciones de carácter general se realice un estudio de cargas administrativas, y de que se aborde la revisión y simplificación de los procedimientos que más incidan en la puesta en marcha de actividades económicas y profesionales, promoviendo los cambios normativos necesarios. Además, con carácter general, impulsa las declaraciones responsables, las comunicaciones previas y las licencias condicionadas como instrumentos que permiten iniciar la actividad empresarial o profesional correspondiente en mucho menor plazo. Y por último, como tramitaciones simplificadas que redundan en beneficio de los ciudadanos y de la propia Administración se regula la presentación telemática de proyectos y visados, el cumplimiento de la obligación de llevanza de libros registro a través de medios electrónicos, y la regulación del visado documental y de idoneidad.

Las Leyes Forales expuestas recogen los compromisos asumidos por la Comunidad Foral de Navarra de cara a la implantación de una nueva forma de administrar centrada en la ciudadanía, pero no se puede olvidar en esta exposición que el Estado, como iniciador del proceso de transposición de la Directiva al ordenamiento jurídico español, dictó la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades y servicios, en la cual se contienen, como ya se ha expuesto, los principios generales de la Directiva de Servicios y se fijan los criterios comunes para llevar a cabo el correspondiente proceso de adaptación normativa en las Comunidades Autónomas. En su propio ámbito, la Administración del Estado completó su proceso de transposición con otra Ley de carácter sectorial, la citada Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas Leyes para su adaptación a la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, mediante la cual modificó distintas leyes estatales afectadas por las disposiciones de la Directiva de Servicios. Los criterios generales que establecen las normas referidas son: la eliminación de los procesos de autorización previa y, cuando sea necesario, su sustitución por notificaciones posteriores o declaraciones para su seguimiento por las autoridades competentes; el avance en la simplificación

administrativa, eliminando todos los trámites que no sean necesarios y optando por las alternativas que sean menos gravosas para el ciudadano; el refuerzo de los derechos y garantías de los consumidores; y por último, se refuerzan los mecanismos de cooperación interadministrativa.

En línea con lo establecido por el bloque normativo referido, y en orden a completar el proceso de transposición de la Directiva de Servicios al ordenamiento jurídico de Navarra, se aprobó la Ley Foral 6/2010, de 6 de abril, de modificación de diversas leyes forales para su adaptación a la Directiva 2006/123/ce, relativa a los servicios en el mercado interior. Esta Ley Foral recoge la modificación de las siguientes leyes forales: la Ley Foral 3/1998, de 6 de abril, de Colegios Profesionales de Navarra ; la Ley Foral 16/2006, de 14 de diciembre, del Juego ; la Ley Foral 10/1990, de 23 de noviembre, de Salud ; la Ley Foral 7/2003, de 14 de febrero, de Turismo ; la Ley Foral 13/1989, de 3 de julio, de comercio no sedentario de Navarra , y la Ley Foral 17/2001, de 12 de julio, reguladora del comercio en Navarra. Igualmente, esa adaptación requería la modificación de la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de la Administración Local de Navarra, que se efectuó por Ley Foral 7/2010, de 6 de abril, de modificación de la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de la Administración Local de Navarra, para su adaptación a la Directiva 2006/123/CE, relativa a los servicios en el mercado interior, dado que su aprobación requería de mayoría absoluta.

A partir de aquí se recogerán las normas reglamentarias por Departamentos que establecen procedimientos simplificados o medidas concretas tendentes a la simplificación.

Por lo expuesto, la Comunidad Foral de Navarra ya ha realizado múltiples actuaciones normativas tendentes a la simplificación de conformidad con las exigencias derivadas de nuestra pertenencia a la Unión Europea, pero ahora, dada la evolución tecnológica y las demandas de los ciudadanos y ciudadanas, se precisa de una apuesta mayor, ya que se pretende la implantación de una Administración Transparente y de un “Gobierno Abierto”.

La necesidad de implantar una nueva forma de administrar y gobernar transparente, abierta y centrada en los ciudadanos y ciudadanas viene impuesta por la Ley Foral 11/2012, de la Transparencia y del Gobierno Abierto. Esta Ley Foral ya recoge en su exposición de motivos que *“todas las disposiciones de la misma persiguen la construcción de un sistema público servicial, de excelencia en su comportamiento y en su funcionamiento, que genere confianza en la ciudadanía y le anime a participar y que disponga de un sistema de control y vigilancia permanente sobre toda su actividad que impida las desviaciones de poder en las actuaciones públicas. Se pretende también con ello reforzar la legitimidad de la propia Administración y de los propios servidores públicos.”*

La propia Ley Foral dispone, como complemento necesario para la implantación de ese “Gobierno Abierto”, que se impulse un proceso de racionalización y simplificación administrativa, tanto de sus procedimientos y de sus estructuras, como de la normativa que los rige, al objeto de promover una Administración más comprensible, cercana y accesible a la ciudadanía, y capaz de gestionar con mayor agilidad y eficiencia al servicio de ésta, sin menoscabo en momento alguno de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas, de las garantías y de la seguridad jurídica.

Para ello, promueve la elaboración del presente Plan General de Simplificación Administrativa, y dispone medidas concretas en orden a su aprobación, difusión, ejecución, control y seguimiento. Pero sobre todo, recoge con precisión los objetivos que se han de perseguir con la aprobación de este Plan de Simplificación, que son los siguientes:

- a) La reducción de los trámites administrativos y, en su caso, la supresión de los que sean innecesarios.
- b) La reducción en los plazos de tramitación de los expedientes.
- c) La reducción de las peticiones de documentación requeridas a las imprescindibles.
- d) La eliminación o reducción de las cargas administrativas.
- e) El fomento de las comunicaciones previas y las declaraciones responsables.

- f) La simplificación y la normalización de formularios e impresos.
- g) La elaboración de manuales de tramitación y de guías o protocolos de los procedimientos.
- h) El impulso de las actuaciones de oficio.
- i) La implantación de herramientas de gestión corporativa y la interconexión de las distintas bases de datos y aplicaciones informáticas, fomentando la colaboración con otras Administraciones.
- j) La potenciación de la tramitación vía telemática.
- k) La utilización de las técnicas de delegación y desconcentración de funciones.
- l) La eliminación de la duplicidad de controles, sin perjuicio del estricto cumplimiento de la legalidad en la fiscalización y control del gasto público.
- m) La unificación de informes, con eliminación o sustitución por propuestas o visados, cuando ello fuera posible.
- n) La adaptación y mejora de la regulación.
- ñ) La adaptación de los puestos de trabajo en el organigrama, o la nueva valoración de los mismos en cuanto a su contenido o participación en el procedimiento.
- o) La dotación al personal de las herramientas y equipos adecuados a las necesidades requeridas para la realización correcta u óptima de cada actividad o trámite a desempeñar.
- p) La formación continua del personal.
- q) Cualquier otra que, a la vista de la materia concreta, permita la simplificación y racionalización de la actuación.

Todos estos objetivos son abordados en este Plan General de Simplificación, agrupados en las líneas estratégicas de actuación que se han considerado prioritarias.

# Plan General de Simplificación Administrativa

## ANEXO 2

### **8.2. ANÁLISIS INTERNO**

## *ÍNDICE*

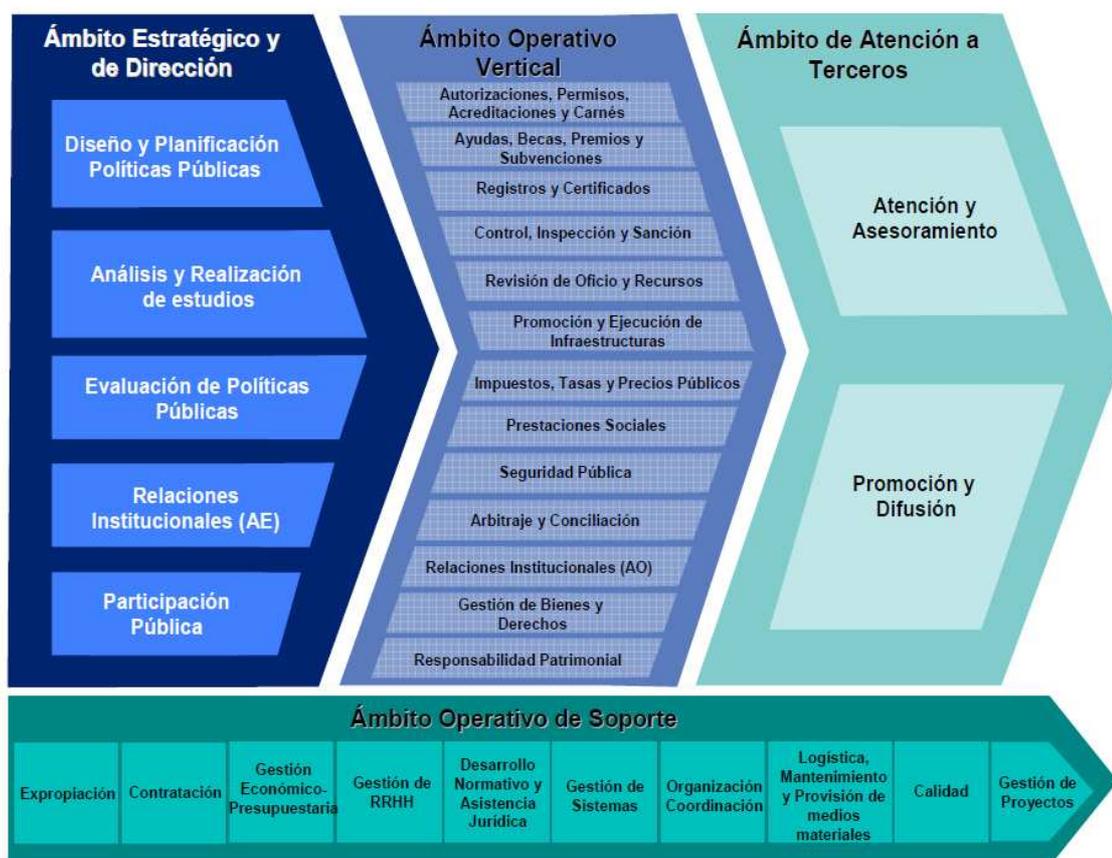
1. Mapa de Procesos
2. Simplificación y Organización Administrativa
  - 2.1 Simplificación Administrativa para la puesta en marcha de actividades empresariales o profesionales
  - 2.2 Estudios organizativos y de estructura orgánica
  - 2.3 Plan de Emprendimiento
3. Administración Electrónica
  - 3.1 Catálogo de Servicios
  - 3.2 Registro General Electrónico (RGE)
  - 3.3 Carpeta Ciudadana
  - 3.4 Gestor de Expedientes Corporativo Extr@
4. Interoperabilidad entre Administraciones Públicas
  - 4.1 Servicio de Verificación y Control de Datos
5. Formación en Simplificación y Administración Electrónica

## 8.2. Análisis Interno

El Gobierno de Navarra viene trabajando en los últimos años en un proceso de modernización, racionalización y simplificación. En este sentido, varias iniciativas han sido ya puestas en marcha, destacamos a continuación aquellas que tienen especial incidencia en el análisis que nos ocupa.

### 1 Mapa de procesos.

En el año 2008 se elaboró el mapa de procesos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, en el que se aglutinaron los principales procesos administrativos en torno a cuatro Ámbitos. Cada uno de estos Ámbitos se estructura a su vez en otros inferiores, denominados “Familia”, con un objeto administrativo común, y éstas, a su vez se pueden subdividir en “Categoría”. De cada categoría cuelgan los procedimientos correspondientes:



La elaboración del Mapa de Procesos supuso un hito importante por lo que supone de categorización y agrupación de toda la actividad del Gobierno en procesos.

En paralelo se desarrolló una herramienta informática que facilita la gestión, consulta y explotación del mismo, permitiendo entre otras, las siguientes funcionalidades:

- **Mantener un registro informático de las fichas de los procedimientos** inventariados, de forma que la herramienta sirva de repositorio único y centralizado de los datos relativos a los procedimientos.
- Realizar **búsquedas y consultas** sobre el Mapa de Procesos en función de los criterios seleccionados por el usuario, así como efectuar un control de cambios de las fichas de procedimiento.
- **Obtener indicadores para la ayuda a la toma de decisiones.** Ofreciendo la posibilidad de explotar información consolidada del inventario de procedimientos y ponderar las diferentes categorías a partir de criterios de gestión preestablecidos.

Del estudio y trabajo de campo realizado en todos los Departamentos del Gobierno de Navarra, resultó la identificación en un primer momento de un total de 1.876 procedimientos, para los cuales se identificaron entre otras cuestiones: departamento, sección responsable, descripción básica del procedimiento y normativa. Esos procedimientos se agruparon en 27 familias subdivididas, a su vez, en 71 categorías diferentes.

El mapa de procesos es una herramienta viva en permanente actualización al ser un reflejo de la actividad de la Administración. En estos momentos, además de revisar la relación de procedimientos para validar la vigencia de éstos y actualizarlos con cada Departamento, se han comenzado los trabajos para que el Mapa de Procesos y el Archivo Administrativo utilicen una misma fuente para la codificación y denominación de los procedimientos.

## 2 Simplificación y Organización Administrativa

### 2.1 Simplificación Administrativa para la puesta en marcha de actividades empresariales o profesionales.

En el 2009 se aprobó la Ley Foral 15/2009 de 9 de diciembre de medidas de simplificación administrativa para la puesta en marcha de actividades empresariales o profesionales.

Estas medidas de simplificación administrativa, tienen como fin, previa evaluación de los procedimientos y de las estructuras de su competencia, promover su racionalización, adoptando medidas de simplificación.

Para dar cumplimiento a esta Ley se puso en marcha una metodología con objeto de que la misma fuera aplicada a lo largo del mencionado proyecto y a posteriori, para el estudio y simplificación administrativa de otros procedimientos de Gobierno y así mismo, a través de la definición y aplicación de la Guía de Evaluación de Cargas Administrativas, ante la generación de normativa en la Comunidad Foral.

La metodología de trabajo se ha basado en:

1. Elección, tipificación y desarrollo de propuestas de simplificación con carácter general
2. Aplicación en función de su viabilidad, de las propuestas de simplificación a los procedimientos elegidos.
3. Desarrollo de documentos por cada procedimiento o grupo de procedimientos relacionados, con la siguiente información:
  - Ficha de procedimiento en la que se indican las obligaciones derivadas

- Evaluación de cargas, tanto por coste administrativo del expediente, como por coste de oportunidad
- Propuestas de simplificación.
- Estudio de incompatibilidades de las propuestas realizadas
- Evaluación de cargas una vez aplicadas las propuestas

Un total de 28 procedimientos fueron seleccionados y 18 organizaciones, procedentes de distintos ámbitos como la administración, asociaciones empresariales, colegios profesionales y empresas se vieron implicadas en el proyecto.

Se identificaron y seleccionaron un total de 16 tipologías de simplificación general que posteriormente han sido aplicadas a los distintos procedimientos en función de la viabilidad analizada.

<b>Tipología de Simplificación</b>	
1	Reducción de documentos a aportar
2	Sustitución de documentos/procedimientos por Declaración Responsable
3	Creación de catálogos, registros, formatos-modelo y guías de tramitación
4	Tramitación telemática
5	Establecimiento de plazos máximos-optimizados
6	Integración de procedimiento en otro de rango global
7	Reducción - Eliminación de inspección para comprobación de cumplimiento
8	Renovación automática de autorizaciones
9	Eliminación de copias en papel a entregar en la solicitud
10	Simplificación de contenidos en los documentos a aportar en un procedimiento
11	Tramitación proactiva de obligaciones de información
12	Definición de criterios para clasificar previamente qué actividades/empresas deben someterse a un procedimiento

13	Implantación de ventanilla única administrativa
14	Incorporación de trámite de solicitud de abono anticipado
15	Creación de registro único de empresas
16	Establecimiento de respuesta inmediata en un procedimiento

## 2.2 Estudios organizativos y de estructura.

Todas las actuaciones que se llevan a cabo en el marco de la modernización y simplificación administrativa tienen efecto en la organización tanto en su estructura como en sus funciones.

La implantación de nuevas herramientas y procedimientos no siempre van acompañadas de una reestructuración organizativa, por lo que, desgraciadamente, se minimiza el efecto e impacto global de las medidas, manteniéndose duplicidades al no adaptarse la organización a las nuevas formas de trabajar.

Con objeto de paliar esta situación se trabaja en la elaboración de estudios e informes organizativos y de análisis de la estructura orgánica que pretenden adecuar la organización a la implantación de las medidas de modernización y simplificación.

## 2.3 Plan de Emprendimiento

Recientemente el Gobierno de Navarra acordó impulsar el I Plan de Emprendimiento de Navarra 2013-2015 con el objetivo de promover la creación de empresas que generen empleo y aporten recursos para el desarrollo económico y social de Navarra.

El Plan redactado tras un amplio proceso de participación, incluye 29 acciones englobadas en cuatro áreas estratégicas.

Una de estas áreas hace referencia a la Administración y persigue continuar reduciendo la burocracia que actualmente es necesaria para abrir una empresa. De esta manera, se pretende estandarizar y conseguir que fluya la información relacionada con los emprendedores, así como simplificar los procedimientos de los

organismos públicos, agilizando de esta forma los trámites. Para el primer objetivo se pondrán en marcha acciones como la creación de guías de tramitación o potenciar un mayor uso de las herramientas de comunicación electrónicas. Para el segundo objetivo se pretende crear, entre otras iniciativas, el denominado “Expediente único emprendedor”, el cual será utilizado por todas las administraciones involucradas evitando trámites administrativos innecesarios.

### 3 Administración electrónica.

La Ley Foral 11/2007, de 4 de abril, de Implantación de la Administración Electrónica en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra estableció el marco jurídico regulador de los derechos de los ciudadanos navarros y los deberes exigibles a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra en materia de Administración Electrónica.

El funcionamiento y situación actual de la Administración Electrónica en Navarra se basa fundamentalmente en cuatro ejes: Catálogo de Servicios, Registro General Electrónico, Gestor de Expedientes Extr@ y Carpeta Ciudadana.

#### 3.1 Catálogo de servicios

Navarra continúa liderando el ranking de regiones de España en el nivel de implantación de la e-administración, ocupando el tercer lugar en el ranking de disponibilidad de servicios, según el informe sobre e-administración de la Fundación Orange.

El Gobierno de Navarra ofrece ya a ciudadanos, empresas y entidades de la Comunidad Foral más de 1.000 servicios telemáticos a través del catálogo de servicios de su portal navarra.es. Esto supone que actualmente casi el 80% de los servicios que ofrece el Gobierno de Navarra pueden tramitarse a través de Internet. Para poder solicitar y tramitar estos servicios es necesario disponer de un certificado digital

Aunque la evolución en esta materia ha sido muy positiva en los últimos años, los datos de utilización de estos servicios electrónicos por los ciudadanos y empresas son muy bajos. Es por ello, que se hace necesario seguir avanzando en esta línea de trabajo, facilitando la accesibilidad a los mismos, promocionando y difundiendo su uso, simplificando las exigencias documentales a aportar, dando soporte y apoyo a los tramitadores, etc.

Actualmente se está trabajando en la revisión y simplificación del catálogo de servicios para facilitar su uso. El impulso y desarrollo de la tramitación online es uno de las actuaciones más relevantes y de mayor impacto en relación con la simplificación administrativa.

### 3.2 Registro General Electrónico (RGE)

Es un 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.

En el portal [www.navarra.es](http://www.navarra.es) existe un enlace específico al Registro General Electrónico. Hay que destacar que ésta no es la única vía de entrada al RGE, ya que toda tramitación que se inicia a través de las fichas del Catálogo de Servicios emplea RGE como herramienta de registro.

El uso de este servicio ha tenido un crecimiento exponencial a partir del año 2009. Hasta esa fecha se tramitaban del orden de 2.000 solicitudes a través del RGE; en el año 2009 se alcanzaron las 6.900 tramitaciones; en 2010 se superaron las 17.000, en el 2011 las 28.000 y 2012 se cerró con 32.544 solicitudes a través del RGE

### 3.3 Carpeta ciudadana

Las personas físicas y jurídicas también pueden personalizar y gestionar sus relaciones con el Gobierno de Navarra desde la “Carpeta ciudadana”, una cuenta de acceso restringido y confidencial que permite seleccionar los servicios de interés y conocer el estado de los trámites con la Administración. También es posible acceder a la historia administrativa del usuario y generar suscripciones y alertas.

Actualmente la carpeta ciudadana ofrece información de algunos de los trámites, por lo que es necesario trabajar en su evolución para que sea capaz de ofrecer información completa de todos los trámites que se han hecho con la Administración y cual es el estado de los mismos.

El conocer el estado de la tramitación de los expedientes “¿Cómo va lo mío?”, es una de las demandas más frecuentes de los ciudadanos y empresas, por ello es necesario seguir avanzando en mejorar este canal de comunicación con la ciudadanía.

### 3.4 Gestor de expedientes corporativo Extr@

Extr@ es la herramienta corporativa a emplear para la gestión automatizada y la tramitación telemática de los procedimientos administrativos del Gobierno de Navarra. El gestor de expedientes se encuadra en el marco de la Modernización Administrativa, entre cuyos objetivos se encuentra definido el “rigor administrativo, eficacia y eficiencia interna de los procesos y procedimientos de trabajo en la Administración” que ha derivado en la identificación de la necesidad de rediseño y simplificación de los procesos y procedimientos de trabajo.

En funcionamiento desde 2008, su implantación se ha hecho de forma progresiva en los distintos departamentos del Gobierno de Navarra, con diferentes grados de implantación en cada uno de ellos.

El Acuerdo de Gobierno, de 8 de marzo de 2010, estableció el Gestor Corporativo de Expedientes Extr@ como solución corporativa para la gestión de procedimientos administrativos en la Administración de la Comunidad Foral y sus Organismos autónomos. Hito que ha marcado el verdadero impulso en la implantación del gestor.

El ciclo de gestión de Extr@ pretende dar soporte automatizado a la tramitación desde el momento en el que el ciudadano realiza una solicitud de servicio, bien sea a través del Portal o de forma presencial, hasta que el Gobierno de Navarra emite Resolución sobre dicho servicio. El ciclo finaliza mostrando en la carpeta ciudadana la información relativa al expediente tramitado.

Extr@ ofrece una gestión automatizada de los procedimientos administrativos que han sido previamente rediseñados y simplificados, permitiendo conocer en todo momento el estado en el que se encuentran los expedientes, sus tiempos de tramitación y ofreciendo la posibilidad de realizar consultas y elaborar informes.

Actualmente se encuentran implementadas en extr@ las siguientes familias del Mapa de Proceso:

- Autorización y Registro
- Solicitudes, Recursos administrativos y reclamaciones.
- Inspección y Sanción.
- Planificación y estudios.
- Ayudas y subvenciones.
- Reintegros.

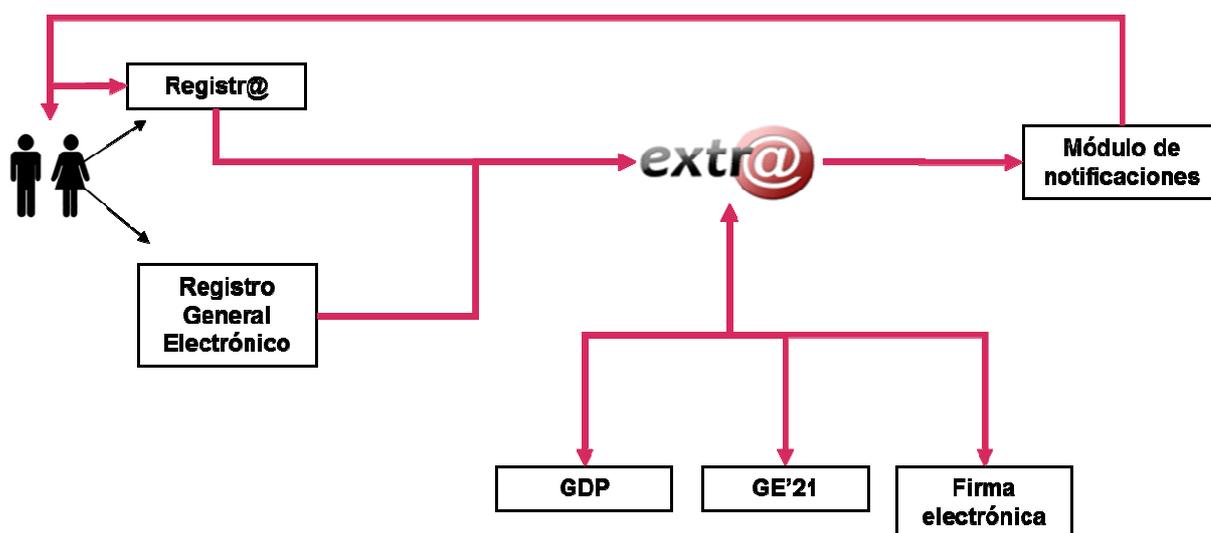
El impacto en la ciudadanía y en la gestión interna es el criterio que ha marcado la priorización a la hora de incorporar los procedimientos a la plataforma. El grado de implantación del gestor en los Departamentos del Gobierno ha crecido notablemente en el último año, triplicándose el número de procedimientos gestionados a través de la plataforma. En el último ejercicio el volumen de expedientes iniciados ha crecido por encima del doble constando 12.129 expedientes iniciados en extr@ por 689 usuarios.

La gestión de las Ayudas y Subvenciones es el procedimiento más extendido.

A pesar de que la evolución de la implantación de la herramienta es positiva, todavía queda mucho camino por recorrer hasta conseguir la implantación en todos los procedimientos de gestión administrativa.

La mayor potencialidad de la herramienta estriba en la posibilidad de obtener informes; que además de explotar la información sobre cada uno de las áreas, permiten conocer en cada momento cual es el estado de situación de la tramitación de una expediente y adoptar, si procede, las medidas organizativas necesarias para garantizar la máxima eficacia en la gestión (agilizar plazos, cubrir ausencias, evitar posibles embudos, cargas de trabajo, asignación de tareas a roles, etc.).

Además otro de los elementos positivos es su integración con el resto de sistemas de gestión corporativos del Gobierno; Gestión Económica, Gestión de RRHH, Registro, etc. La última integración se esta realizando en estos momentos con el Archivo Digital.



**TABLA SEGUIMIENTO EXTR@**

Número de procedimientos por familia	DEPARTAMENTOS								TOTAL	
	Cultura, Turismo y Relaciones Institucionales	Desarrollo Rural, Industria, Empleo y Medio Ambiente	Economía y Hacienda	Educación	Fomento y Vivienda	Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud	Presidencia AAPP e Interior	Salud		
Autorización y Registro	feb-11		9			3		14		26
	feb-12		32			5		24		61
Información a terceros	feb-11					1		1		2
	feb-12					3		0		3
Inspección y sanción	feb-11					0		4	0	4
	feb-12					4		4	1	9
Planificación de estudios	feb-11					7				7
	feb-12					8				8
Ayudas y subvenciones	feb-11	7	66	0	13		20			106
	feb-12	90	125	14	51		53			333
Recursos	feb-11				1			1	1	3
	feb-12				2			5	2	9
Reintegros	feb-11	0	0	0	1		0	1	1	3
	feb-12	16	24	1	14		11	0	0	66
TOTAL	feb-11	7	75	0	15	11	20	21	2	151
	feb-12	106	181	15	67	20	64	33	3	489

## 4 Interoperabilidad entre Administraciones Públicas

Actualmente las administraciones públicas disponen de herramientas que facilitan la interoperabilidad entre ellas.

La red Sara es un conjunto de infraestructuras tecnológicas que permiten la interconexión entre sí, de las administraciones públicas, facilitando el intercambio de información y servicios. A través de la Red SARA los Ministerios, las Comunidades Autónomas, los Entes Locales y otros organismos públicos pueden interconectar sus redes de una manera fiable, segura, capaz y flexible.

Además, a través del enlace de la Red SARA con la red transeuropea STESTA (Secure Trans European Service for Telematics between Administrations) las Administraciones Públicas españolas se pueden interconectar con redes de instituciones europeas y de administraciones de otros Estados miembros de la UE, para el despliegue y acceso a los servicios públicos europeos de administración electrónica.

Los servicios comunes que permite la red SARA son:

- Verificación de los datos de identidad y residencia
- Plataforma de validación de firma electrónica (@Firma)
- Solicitud de cambio de domicilio
- Notificación electrónica fehaciente
- Pasarela de pago
- Registro electrónico común
- Consultas del estado de expedientes
- Catálogos de procedimientos de las AAPP
- Videoconferencias
- Voz IP
- Entornos de trabajo en colaboración

El uso de red SARA implica preparar la infraestructura y las aplicaciones. Ello conlleva por parte de la administración identificar o crear las aplicaciones, conocer los procedimientos afectados y la normativa aplicable. Además requiere obtener consentimiento de ciudadanos para uso y consulta de sus datos

Gobierno de Navarra tiene acceso a la red y existen varios proyectos relativos a la conexión de aplicaciones con lo que supone de ahorro en los costes y utilización de aplicativos ya validados y testados por otras aplicaciones.

#### 4.1 Servicio de Verificación y Control de Datos (SVD)

La Administración Foral se beneficia de algunas de las herramientas que se han implantado a nivel nacional relacionadas con la simplificación administrativa. Un ejemplo es el Servicio de Verificación y control de datos, conocido como “cliente ligero” que el MAP (Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas) pone a disposición de las Administraciones Públicas y que permite, vía web acceder a la aplicación de consulta y/o verificación de datos requeridos para dar cumplimiento a los procedimientos regulados en determinados trámites.

Con la utilización generalizada de este servicio se dará un paso muy importante en la simplificación, fundamentalmente en lo que se refiere a los ciudadanos y empresas, ya que no tendrán que justificar documentalmente ninguno de los datos que aporta este sistema.

El servicio permite verificar los siguientes tipos de datos, previo consentimiento expreso del ciudadano (firmado):

- Consulta y Verificación Datos de Identidad.
- Verificación Datos de Residencia.
- Comunicación de Cambio de Domicilio.
- Situación de desempleo.
- Importes de prestación de desempleo.

- Estar al corriente de las Obligaciones Tributarias según Ley de Contratos.
- Estar al corriente de Obligaciones Tributarias para Autorización de Transporte, Permisos de Residencia y Trabajo y, Subvenciones y Ayudas.
- Estar al corriente del Pago con la Seguridad Social.
- Consulta en Registro de Prestaciones Sociales Públicas, Incapacidad Temporal y Maternidad.
- Situación Laboral en fecha concreta.
- Consulta de nivel y grado de Dependencia.
- Títulos Universitarios y no Universitarios.
- Consulta de Bienes Inmuebles.
- Consulta datos Catastrales.
- Certificación de Titularidad Catastral.
- Certificación Descriptiva y Gráfica de un Inmueble.
- Consulta del Domicilio Fiscal.
- Impuesto de Actividades Económicas.
- Certificado de la declaración de la Renta.

## 5 Formación en Simplificación y Administración Electrónica

No cabe duda que cualquier actuación que se impulse dentro del marco de la simplificación administrativa precisará de una adecuada gestión del cambio. Un elemento facilitador del cambio es la existencia de un colectivo destino adecuadamente informado, sensibilizado y formado en temas que afecten a la simplificación en sí, a la calidad, la eficiencia, etc.

A través del INAP (Instituto Navarro de Administración Pública) se vienen desarrollando en los últimos años una serie de iniciativas formativas ligadas a la simplificación, en las áreas de Administración Electrónica y Evaluación y Calidad

Algunas de las iniciativas formativas desarrolladas en Administración Electrónica son:

- Ley Foral para la implantación de la administración electrónica
- Taller para la implantación de servicios telemáticos
- El certificado electrónico. Utilización y usos
- Seguridad de la Información: Fundamentos y Aplicación Práctica

También en materia de Evaluación y Calidad se han desarrollado acciones que tienen relación directa con la simplificación administrativa:

- La gestión por procesos en la Administración Pública: definición, indicadores y objetivos.
- Talleres específicos (para la implantación de la gestión por procesos; para la autoevaluación del funcionamiento de una unidad, etc.)
- Herramientas técnicas para la gestión de la calidad en las administraciones públicas.
- Definir un programa de mejora
- Evaluar para mejorar.

La formación va a tener un papel relevante en la implantación del Plan General de Simplificación y será necesario desarrollar acciones formativas específicas en esta materia.

.



## Plan General de Simplificación Administrativa

### ANEXO 3

#### **8.3. ANÁLISIS DEL ENTORNO**

## *ÍNDICE*

1. Marco Europeo
  - 1.1. Bélgica
  - 1.2. Reino Unido
  - 1.3. Dinamarca
  - 1.4. Alemania
  - 1.5. Portugal
2. España
  - 2.1. Cataluña
  - 2.2. Castilla y León
  - 2.3. País Vasco
  - 2.4. Comunidad Valenciana
  - 2.5. Andalucía
3. Navarra
  - 3.1. Población
  - 3.2. Economía Regional
  - 3.3. Telecomunicaciones. Cobertura regional
  - 3.4. Interactuación de las empresas Navarras con la Administración Pública
  - 3.5. Disponibilidad de Servicios Públicos on line

## 8.3. Análisis del Entorno

### 1 Marco Europeo

La obligada transposición de la Directiva de Servicios ha marcado el proceso de reconsideración de los modelos y procedimientos de las administraciones.

La Directiva de Servicios (Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006) relativa a los servicios en el mercado interior, tiene como objetivo facilitar la libertad de establecimiento y prestación de servicios entre los Estados Miembros a través de la eliminación de barreras legales y administrativas que actualmente la limitan.

En su Capítulo II, artículo 5, insta a los Estados miembros a la verificación de los procedimientos y trámites aplicables al acceso a una actividad de servicios y a su ejercicio y a la simplificación de los mismos.

El Consejo de Bruselas, en marzo del 2007, impulsó definitivamente las políticas de simplificación y mejora de la regulación, al convertirlas en una de las líneas de acción prioritarias en la política económica europea “Programa de Acción para la Reducción de las Cargas Administrativas en la Unión Europea» (COM (2007) 23 final). En concreto se acordó: la reducción de las cargas administrativas derivadas de la legislación europea en un 25% ,objetivo a alcanzar en el año 2012.

La Comisión propone, en primer lugar, elegir como objetivo global la reducción de los costes administrativos en un 25 % para toda la UE. Ese objetivo debería alcanzarse en cinco años.

Los Estados miembros también deberán tomar decisiones que permitan reducir los costes, puesto que una parte importante de los mismos proviene directamente de las legislaciones nacionales y regionales.

Para alcanzar los objetivos, la Comisión propone que se elaboren unos principios comunes a fin de reducir las cargas administrativas, a saber:

- reducir la frecuencia de las declaraciones obligatorias a los niveles mínimos necesarios;
- verificar que no se impone varias veces la misma obligación de información;
- promover la recogida de información a través de Internet;
- reducir las exigencias impuestas a las pequeñas y medianas empresas, e introducir umbrales para los requisitos de información;
- centrarse específicamente en los operadores más expuestos a los costes administrativos en determinados sectores;
- reducir o suprimir los requisitos de información impuestos en relación con exigencias legislativas que hayan desaparecido o que entretanto hayan sido modificadas;
- facilitar una aclaración sobre aquellos actos legislativos complejos que pudieran ralentizar la actividad empresarial.

Cerca<sup>3</sup> de una tercera parte de las cargas administrativas que se atribuyen a la legislación de la UE vienen dadas no por los requisitos de las normas en sí, sino por la aplicación ineficiente de éstos por parte de los distintos países. Se estima que el total de cargas administrativas que se atribuyen a la UE asciende a 124.000 millones de euros y que el potencial de reducción de las mismas se cifra en casi 40.000 millones.

El informe sobre Buenas Prácticas elaborado por el Grupo de Alto Nivel de partes implicadas independientes sobre cargas administrativas de la Unión Europea identifica buenas prácticas en los distintos estados miembros y evidencia las diferencias en los procesos de simplificación administrativa. Las diferencias vienen dadas por distintos ámbitos: agentes implicados, sistema de supervisión, participación, herramientas...

A continuación se extractan una selección de las buenas prácticas identificadas en algunos países de la UE que se han considerado de interés para el análisis.

---

<sup>3</sup> Fuente: Informe sobre Buenas Prácticas en los Estados Miembros para la aplicación de la legislación de la UE de la forma menos onerosa posible. Grupo de Alto Nivel de partes implicadas independientes sobre cargas administrativas, Varsovia 2011. Comisión Europea.

## 1.1 Bélgica

En Bélgica la **Agencia para la Simplificación Administrativa (ASA)** tiene la misión de realizar propuestas para reducir la complejidad administrativa así como los costes impuestos a las empresas.

Su Misión se extiende a estimular iniciativas, realizar estudios y organizar la colaboración entre las distintas administraciones federales y evaluar el impacto administrativo de las medidas. Además se encarga del acompañamiento jurídico y coordinación de numerosos proyectos de e-gobierno, la preparación de acciones de simplificación específica en favor de los ciudadanos y de la gestión del Punto de contacto Kafka (plataforma mediante la cual ciudadanos, empresarios y asociaciones pueden trasladar sus sugerencias y recomendaciones que posteriormente son agrupadas por temáticas y analizadas para buscar soluciones).

La iniciativa Kafka fue innovadora en sus inicios, en 2003, y tuvo como resultado de sus primeros cuatro años de funcionamiento la derogación o simplificación de más de 200 normas o leyes. El éxito de la iniciativa en su momento se ha debido al respaldo político y la publicidad que recibió.

Uno de los aspectos a destacar en la política llevada a cabo por el gobierno belga es el esfuerzo por la colaboración de las distintas administraciones federales del país.

La Agencia realiza anualmente **un informe sobre la evolución de las cargas administrativas** federales con el propósito de identificar mejoras y proponer metas.

En enero del 2012 se ha lanzado el proceso de elaboración del Plan de Simplificación Administrativa 2012-2015 que será pilotado por la Agencia.

## 1.2 Reino Unido

El Reino Unido ha introducido un nuevo enfoque **“una más, una menos”** que viene a resultar que si un organismo pretende introducir una nueva norma británica primaria o secundaria que imponga costes a las empresas o sociedad civil deberá mediante la

modificación o supresión de la normativa existente, proporcionar un beneficio de, al menos, mismo valor que el coste.

En el trasfondo de la medida se encuentra el concepto de “reducción neta” que ha sido introducida por otros países como Alemania, Países Bajos y Suecia. En el Reino Unido el Gobierno ha introducido una moratoria para nuevas empresas y microempresas para que estén exentas de toda nueva legislación que pueda imponerles cargas administrativas hasta fin del año 2014.

El Reino Unido y los países mencionados anteriormente, Alemania, Países Bajos y Suecia, a diferencia del resto de países **han establecido comités de supervisión independientes** con la responsabilidad de supervisar la nueva legislación. Los llamados **guardianes** están formados por expertos independientes que pueden pertenecer a la comunidad científica, empresarial u otro tipo de expertos. De esta forma se garantiza que el proceso de legislación sea mucho más exhaustivo tanto en la evaluación de impacto como en la propia redacción de la norma.

En la línea de otros países como Bélgica, Alemania o el Reino Unido también han puesto en marcha una **herramienta de participación del usuario en el proceso de simplificación**, creando el “reto de la burocracia”, un sitio web para recoger las aportaciones y sugerencias de ciudadanos y empresarios que conlleva el compromiso por parte de los ministerios de revisar en los siguientes tres meses la norma para justificar su existencia.

### 1.3 Dinamarca

Dinamarca es un ejemplo de **participación del usuario en el proceso de disminución de cargas** administrativas. En concreto, el proyecto “**cazador de cargas**” introdujo esta visión del usuario. El enfoque del proyecto representa un cambio de perspectiva de forma que el legislador vea en la práctica las dificultades y las cargas que implican para los usuarios el cumplimiento de la norma para que pueda tomar una mayor conciencia de las cargas que representan.

Otra buena práctica que podemos destacar en el país danés se refiere a la comunicación obligatoria entre las empresas y las autoridades públicas. La estrategia danesa de administración electrónica de 2011-2015 se ha fijado ambiciosos retos como que en el año 2013 el envío de todas las comunicaciones a empresas se realice en formato digital y en el año 2015 sea obligatorio el paso a sistemas de información digital seleccionados. La estrategia también pretende, en la misma línea, **obligar a los ciudadanos a disponer de un buzón digital en 2014** para las comunicaciones de la administración.

#### 1.4 Alemania

La Directiva de Servicios ha obligado a la puesta en marcha de “ventanillas únicas” en los distintos países. Estos portales son similares en todos los países, sin embargo la participación de las empresas y ciudadanos en la digitalización requiere de medidas que lo promuevan.

El avance hacia la digitalización obligatoria de los trámites pasa por disponer de plataformas ágiles, sólidas y maduras así como de un elevado número de usuarios. En algunos estados miembros las autoridades **animan mediante incentivos a las empresas a realizar intercambios de información digitalmente.**

Las autoridades bávaras incentivan la presentación de declaraciones fiscales digitalmente con el sorteo de un automóvil.

En esta línea de digitalización de servicios, la base de datos pública WebSKM proporciona información de las obligaciones de información y las cargas que representan para los ciudadanos, empresas y autoridades. Los ciudadanos pueden comprobar si se requiere cumplimentar determinada obligación y las empresas las cargas que suponen las obligaciones. Además los usuarios pueden realizar sus sugerencias o aportaciones para la simplificación.

## 1.5 Portugal

En la línea del avance a la digitalización de otros países, en Portugal, desde 2009 todos los **procedimientos de contratación pública** se tienen que realizar a través de una plataforma telemática, siendo obligatorios durante todas las fases del proceso de contratación el uso de la misma. Esta medida ha posicionado a Portugal a la cabeza de Europa en contratación electrónica con una tasa de contratación electrónica en 2010 del 75% siendo la media de la UE del 5%

## 2 España

El Programa de Acción de la Comisión Europea para la reducción de las Cargas Administrativas, tenía el compromiso de establecer en 2008 medidas equivalentes para la legislación nacional en cada Estado Miembro.

En esta línea, el Gobierno de España aprobó en junio de dicho año el **Plan Nacional para la Reducción de Cargas Administrativas** que recoge acuerdos importantes:

- Establece el objetivo de reducción de cargas administrativas soportadas por las empresas como consecuencia de la legislación nacional en un 30% para el año 2012 (elevando el 25% propuesto por la Comisión Europea).
- Centraliza las acciones de reducción de cargas y mejora de la regulación en determinados procedimientos de forma que: liberen recursos para la inversión y el crecimiento a las empresas existentes, especialmente las PYMES, faciliten la tramitación de creación y disolución de empresas, agilizando y abaratando los procesos y costes asociados y fomenten la inversión productiva.
- Adopta el Modelo de Costes Estándar (SCM) como método para medir las cargas administrativas y como instrumento de cuantificación del ahorro que supone para las empresas la reducción de las mismas.

Para la transposición de la Directiva de Servicios, España elaboró una Ley horizontal de transposición que promoviera una aplicación amplia de los principios generales de la

Directiva con pocas restricciones (Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio) conocida como **Ley Paraguas**.

Asimismo, para dar el impulso necesario al proceso de transposición, también se ha optado por la elaboración de una **Ley Ómnibus**, que modifica la normativa estatal de rango legal para adecuarla a los principios de la Ley 25/2009 de 22 de diciembre de modificación de las leyes para su adaptación a la ley sobre el libre acceso y ejercicio de las actividades de servicio.

La ley 11/2007 de Acceso electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP) ha sido esencial en el proceso de automatización de los procedimientos en la administración y que persigue entre otros la simplificación de los procedimientos administrativos y proporcionar oportunidades de participación y mayor transparencia a la actuación pública.

Las distintas administraciones autonómicas están adoptando medidas en torno a la Simplificación Administrativa, destacan regiones como Cataluña, Castilla y León, País Vasco o Andalucía.

## 2.1 Cataluña

La administración catalana ha llevado a cabo varias iniciativas en materia de simplificación.

En el año 2008 se publica el **Decreto 106/2008, de 6 de mayo**, de medidas para la eliminación de trámites y la simplificación

de procedimientos para facilitar la actividad económica. Este Decreto recoge los frutos del Acuerdo de gobierno, que establecía un paquete de 48 medidas para simplificar la documentación que la empresa ha de entregar a la Administración.

Las principales finalidades del Decreto son las siguientes:



- Eliminar totalmente aquellos trámites que no añaden valor y que representan una carga innecesaria para la actividad empresarial, de manera que se reducen los costes para las empresas tanto en tiempo como en dinero.
- Simplificar y agilizar los procedimientos administrativos, buscando la resolución en el primer contacto con el interesado (front office) y con el impulso de la tramitación electrónica.
- Establecer el modelo de relación entre las empresas y la Administración de la Generalitat.

A resultas de lo dispuesto en el anterior decreto se elaboró una **Guía de Buenas Prácticas** para la Elaboración y Revisión de la Normativa con incidencia en la actividad económica, en la que se especifican los principios, criterios y recomendaciones que se deben seguir para garantizar que no se establecen obligaciones o cargas administrativas que no estén suficientemente justificadas. En concreto se establecen medidas para la simplificación o eliminación de procedimientos y de trámites.

Con posterioridad, en el año 2010 la aprobación de las dos nuevas leyes de régimen jurídico y Administración electrónica han venido a solventar las carencias de la normativa común de procedimiento administrativo existentes.

La **Ley 26/2010, de 3 de agosto**, de régimen jurídico y procedimiento de las administraciones públicas de Cataluña dedica a la simplificación administrativa el capítulo III en el que regula entre otras figuras las declaraciones responsables y comunicaciones previas sus modelos normalizados, las inscripciones de oficio y la ventanilla única.

**Ley 29/2010, de 3 de agosto**, del uso de los medios electrónicos en el sector público de Cataluña, ley que se propone implantar el modelo catalán de Administración electrónica, hace referencia en su artículo 4 a los principios que deben regir el modelo de administración electrónica entre los que se encuentra la Simplificación, eficacia, eficiencia y economía para lo cual dice que las entidades del sector público deben adoptar las medidas necesarias para rediseñar los servicios, trámites y procedimientos

administrativos; reducir las cargas, los costes, los plazos y el tiempo de los procedimientos administrativos, y alcanzar más eficacia, eficiencia y economía en la actividad administrativa la simplificación administrativa.

## 2.2 Castilla y León

La Junta de Castilla y León inició en el año 2010 el desarrollo del Programa de Acción para la Simplificación administrativa y reducción de las cargas que se derivan de las obligaciones impuestas por la normativa en el ámbito autonómico.



El Programa de Acción tiene como objetivo definir las principales líneas de actuación para la simplificación administrativa y para la reducción de las cargas administrativas de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, con el fin de acercar la Administración al ciudadano, garantizando que la respuesta por parte de la Administración llegará a tiempo para satisfacer sus necesidades y con el fin de que las empresas puedan agilizar el inicio de sus actividades.

Las propuestas o líneas de actuación se han agrupado en función del ámbito al que afectan, ya sea normativo, tecnológico, organizativo o de coordinación.

A continuación, se establece la agrupación para clasificar las líneas de actuación:

- Mejoras normativas.
- Eliminación o simplificación administrativa.
- Coordinación administrativa.
- Mejoras tecnológicas.

El modelo utilizado para medir las cargas administrativas es el MCE (Modelo de Costes Estándar) que tiene en consideración el precio, el tiempo y la cantidad (población o empresas). El análisis del impacto de las medidas se realiza teniendo en cuenta no sólo el coste sino el volumen de población o sector empresarial al que afectan las medidas.

Las medidas finales se agrupan en función de la afectación.

## **LÍNEAS DE ACTUACIÓN COMUNES A LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y A LA REDUCCIÓN DE CARGAS.**

01. Desarrollo de una Guía de Calidad Normativa.

02. Impartición de formación para dar a conocer y proporcionar el conocimiento preciso sobre la Guía de Calidad Normativa.

03. Guía de Simplificación y Racionalización de Procedimientos.

04. Impartición de formación para dar a conocer y proporcionar el conocimiento preciso sobre la Guía de Simplificación y Racionalización de Procedimientos.

05. Diseño de formularios.

06. Realización de un seguimiento de la aplicación del Decreto de Simplificación Documental y ampliación del contenido del catálogo de simplificación documental.

07. Establecimiento de mecanismos de intercambio de información con los agentes económicos y sociales. Comisión de Seguimiento.

08. Puesta en marcha de grupos técnicos para la identificación de iniciativas de simplificación y de reducción de cargas administrativas.

09. Habilitar un espacio en la Intranet y Extranet de la junta de Castilla y León, para aportar nuevas propuestas de simplificación y de reducción de cargas.

10. Revisión y actualización del inventario automatizado de procedimientos administrativos de la Junta de Castilla y León.

11. Evaluación normativa de aquellas actuaciones competencia de la Administración de la Comunidad de Castilla y León que lo requieran.

12. Vinculación entre el programa de Simplificación Administrativa y Reducción de Cargas, el Plan de Implantación de la Administración Autonómica y la ley Ómnibus.

13. Desarrollo de un Plan de Acción de Simplificación Administrativa y de Reducción de Cargas para la Administración Local de Castilla y León.

## **LÍNEAS DE ACTUACIÓN PROPIAS DE LA REDUCCIÓN DE CARGAS.**

1. Interiorizar la filosofía de la reducción de cargas como cultura de la Organización.

2. Identificación de las obligaciones de información objeto de análisis y realización de propuestas de reducción, así como identificación de iniciativas previamente definidas por la Junta de Castilla y León.

3. Aplicación del Modelo de Costes.

En octubre del año 2010 se publica el Decreto 43/2010, por el que se aprueban determinadas medidas de mejora en la calidad normativa de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

Este decreto tiene como objeto desarrollar las previsiones contenidas en la Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública y en la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, aprobando determinadas medidas en materia de calidad normativa, evaluación del impacto normativo y simplificación y racionalización de los procedimientos.

Recoge en su artículo 2 los Principios de actuación y principios inspiradores de la calidad normativa. De conformidad con lo dispuesto en la Ley 2/2010, de 11 de marzo, el procedimiento de elaboración de los anteproyectos de ley y de los proyectos de disposiciones administrativas de carácter general se inspirará en los principios de actuación de la Administración Autónoma de eficiencia, economía, simplicidad y participación ciudadana y en los principios de calidad normativa, necesidad, proporcionalidad, transparencia, coherencia, accesibilidad y responsabilidad, en los términos en los que estos principios aparecen definidos en la citada Ley.

Para cada ley o anteproyecto se deberá llevar a cabo una memoria y establece los casos en los que es obligatorio una evaluación del impacto normativo y administrativo de las medidas o procedimientos que se adopten.

### 2.3 País Vasco

La administración del País Vasco ha elaborado y puesto en marcha el Plan de Innovación Pública 2011-2013. Se trata de una estrategia de la administración para impulsar una Administración innovadora, abierta, eficiente y orientada a resultados.



La innovación pública, mediante la asignación y utilización eficiente de los recursos públicos persigue unos servicios públicos de mayor calidad.

El Plan incluye, varias novedades respecto a otras iniciativas regionales: por un lado Promover el cambio organizativo, avanzando hacia una organización más colaborativa y un funcionamiento en red y por otro Avanzar hacia una Administración Innovadora, que mejore permanentemente la calidad de los servicios y que evalúe sistemáticamente las políticas públicas.

Otro aspecto interesante es que la elaboración del plan ha seguido un modelo abierto y participativo en el que se ha involucrado a ciudadanos y ciudadanas, empresas, otras Administraciones, todos los departamentos, y el propio personal del Gobierno Vasco.

En la fase de diagnóstico se han identificado aspectos relevantes a tener en cuenta en la elaboración del Plan como son el carácter transversal, la necesidad de cambios organizativos, formación, gestión del cambio y un modelo de gestión que permita apoyar la implantación y realizar el seguimiento basado en indicadores.

Como resultado de estas consideraciones, la formulación va más allá de las líneas estratégicas y del Plan operativo e incorpora un Modelo Integral de Gestión del Cambio y un Modelo de Gestión dirigidos a apoyar la implementación de las medidas.

El alcance funcional del plan es amplio y cubre numerosos ámbitos entre los que se encuentran la Simplificación Administrativa. El alcance organizativo es igualmente ambicioso ya que implica a un espectro amplio de agentes públicos y privados.

El Plan operativo contempla 14 líneas estratégicas enmarcadas en cuatro ejes: Administración Electrónica, Administración Abierta, Administración Innovadora e Innovación Tecnológica.

## 2.4 Comunidad Valenciana

El Plan de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas de la Generalitat Valenciana 2010-2012 persigue reducir y/o



suprimir las cargas administrativas que la Generalitat impone, por la vía de las regulaciones y sus exigencias de información sobre su actividad, a ciudadanos y empresas. Junto a ello se trata de racionalizar y simplificar los actuales procedimientos que tramitan las distintas consellerías, sus entidades y demás organizaciones de ellas dependientes con vistas a imprimir una mayor celeridad, eficacia y transparencia de la acción administrativa.

Las Líneas y medidas de actuación que propone el plan se agrupan por ámbitos:

- Actuaciones en el ámbito normativo
- Actuaciones dirigidas a la simplificación de los procedimientos
- Impulso de la administración electrónica
- Impulso del Mercado Interior Europeo. Directiva de Servicios
- Cooperación interadministrativa y otras relaciones de colaboración

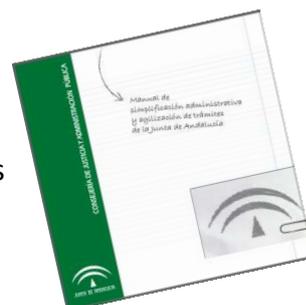
Para dar impulso al plan se han puesto en marcha una serie de medidas urgentes de simplificación y reducción de cargas, 12 de ellas transversales y por tanto de carácter general y otras 46 de carácter departamental.

El plan contempla la necesidad de implicar a todas las Consellerías así como a otros agentes externos públicos y privados, para lo cual se prevén medidas de formación, comunicación y difusión del Plan.

Las medidas que cierran el plan son las de Control y Evaluación. que se llevarán a cabo mediante el seguimiento de indicadores, planificación de hitos , elaboración de informes, etc.

## 2.5 Andalucía

La Junta de Andalucía puso en el año 2009 en marcha el Plan de Medidas de Simplificación de procedimientos administrativos y agilización de los trámites.



Recoge 232 medidas para la simplificación y agilización de trámites:

- Desarrollo de la actividad empresarial y a la empleabilidad (122 medidas)
- Necesidades básicas: salud, educación, vivienda e integración social (41 medidas)
- Fomento del desarrollo de actividades deportivas y culturales de la ciudadanía, y uso sostenible del Medio Ambiente (41 medidas)
- Actuaciones referentes a la Administración Institucional, las Administraciones Locales y el fomento del Asociacionismo (28 medidas)

Estas medidas representan:

- Sustitución de autorizaciones por declaraciones o comunicaciones previas del interesado, con control posterior.
- Unificación de procedimientos, simplificándolos y agilizándolos.
- Transformación de procedimientos en servicios de respuesta inmediata (entre ellos el “Programa Empresa 24 horas”).
- Reducción de plazos de resolución de los procedimientos administrativos.
- Revisión del sentido del silencio administrativo.
- Adopción de medidas en materia de administración electrónica.

Con el objetivo de la implantación de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, el Plan incorpora una serie de medidas en materia de modernización que hacen posible la Administración electrónica:

- Actuaciones Normativas
- Actuaciones en Infraestructuras
- Actuaciones para el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos

- Actuaciones de gestión interna
- Actuaciones para la difusión y facilitación de servicios a la ciudadanía

La puesta<sup>4</sup> en marcha de las iniciativas del Plan de Medidas de Simplificación de Procedimientos Administrativos y Agilización de Trámites, durante el periodo 2009-2010. y de otras medidas adicionales de simplificación, ya ejecutadas, ha supuesto la elaboración de 90 disposiciones normativas y un acuerdo de Consejo de Gobierno y ha introducido mejoras en los procedimientos que han permitido conseguir un ahorro estimado, de acuerdo con el modelo de costes estándar aprobado por la Unión Europea, para la ciudadanía y las empresas superior a los 900 M€.

Desde el 1 de enero de 2010, se puede presentar cualquier escrito o comunicación dirigido a la Administración de la Junta por Internet, así como iniciar por el canal telemático cualquier trámite dirigido a la misma a través de la página web de CLARA, la Plataforma de Relación de la Ciudadanía Andaluza.

### 3 Navarra.

Como parte del análisis del entorno es necesario contextualizar y analizar algunos datos del entorno socio económico de la región ya que la administración presta servicio tanto a ciudadanos como a las empresas. El tipo de transacciones y de servicios está condicionada por el tamaño y características de ambos.

#### 3.1 Población

La población de Navarra el 1 de enero de 2013 asciende a 643.864 personas.

En este análisis de la población introducimos el estudio de los principales datos en relación con el equipamiento informático y el uso de tecnologías de la información y las telecomunicaciones (ordenador, conexión a Internet, banda ancha y telefonía).

---

<sup>4</sup> Fuente: Junta de Andalucía.

El número<sup>5</sup> de viviendas en Navarra con al menos un miembro con edad comprendida entre 16 y 74 años con ordenador es de 158.787. De éstas un 89% disponen de conexión a internet.

La interacción de los ciudadanos con la Administración electrónica es todavía baja, la búsqueda de información es la acción principal pero se interactúa en un porcentaje muy bajo tal y como reflejan los datos del INE para el año 2012 referidos en el siguiente cuadro

Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en los hogares 2011. Nº de personas y porcentajes horizontales	
Total personas que han utilizado Internet en los últimos 12 meses	339.924
Obtener información de páginas web de la Administración	57,10%
Descargar formularios oficiales	41,60%
Enviar formularios cumplimentados	27,40%

Entre las razones por las que los usuarios, no han enviado formularios a las Administraciones Públicas figuran las siguientes:

Razones por las que los usuarios de Internet en los últimos 12 meses no enviaron formularios cumplimentados a las AA.PP. a través de Internet, teniendo necesidad de presentar tales documentos	
Unidades: Nº de personas (16 a 74 años) y porcentajes horizontales	
Total de usuarios de Internet en los últimos 12 meses que no enviaron formularios cumplimentados a las AA.PP. a través de Internet, teniendo la necesidad de presentarlos.	55.991
No había servicio disponible vía página web	13,8%
Fallo técnico de la página web durante la cumplimentación ó el envío del formulario	2,5%
Falta de habilidades ó conocimientos	17%
Preocupación por la protección y seguridad de los datos personales	16,1
No tiene firma ó certificado electrónico	11,5%
Por otras razones	52,1%

Fuente: INE. Encuesta Equipamiento y uso TIC hogares 2012

<sup>5</sup>Fuente:INE. Encuesta 2011

### 3.2 Economía regional

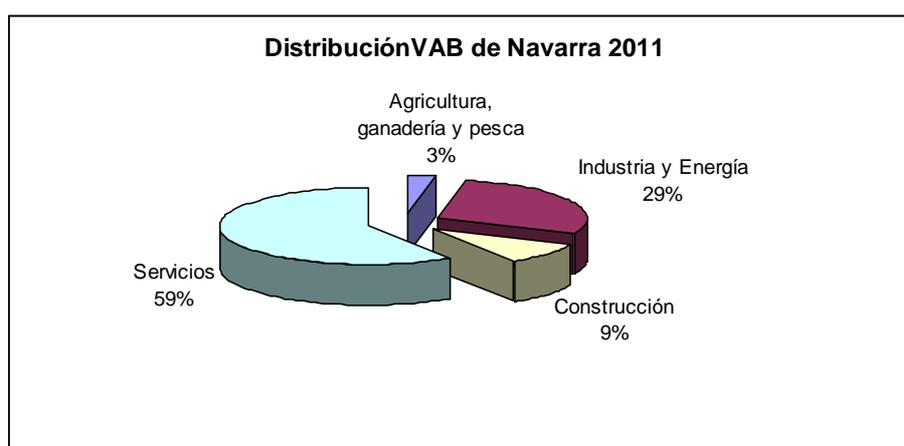
El tamaño medio de las empresas en la Comunidad Foral es reducido, del total de 36.655 empresas, el 93% tienen menos de diez empleados.

Sin asalariados	De 1 a 9	De 10 a 19	De 20 a 49	De 50 a 99	De 100 a 249	250 o más	Total
20.647	13.450	1.300	822	220	155	61	36.655

En Navarra el sector servicios representa la parte más importante de la economía Regional en términos de Valor Añadido Bruto.

Navarra Distribución sectorial del VAB	2012
Agricultura, ganadería y pesca	534.044
Industria y Energía	5.237.267
Construcción	1.685.739
Servicios	10.823.943
<b>VAB Total</b>	<b>18.280.993</b>

Fuente:INE Contabilidad trimestral



El sector servicios representa un 59 % y la industria y energía son el segundo sector más importante con un 29 %.

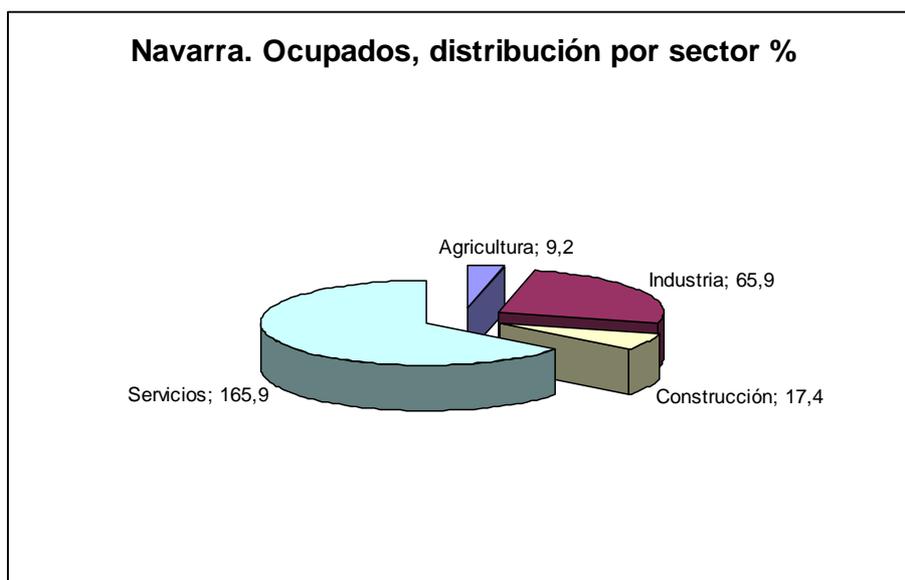
En comparación con el conjunto de España, el sector servicios en Navarra tiene menor peso a favor del sector de Industria y Energía.

El sector de los servicios representa más del 64% de los ocupado (165.900 personas), seguido por la industria con un 25% (65.900 personas).

**Ocupados por sector económico. EPA IV Trimestre 2012**

Miles de personas

	Total	Agricultura	Industria	Construcción	Servicios
Navarra	258,5	9,2	65,9	17,4	165,9



### 3.3 Telecomunicaciones. Cobertura regional

Actualmente, todos los municipios navarros disponen de acceso a internet de banda ancha, ya sea a través de ADSL, cable o tecnología WIMAX -por radio -. Las zonas rurales de la Comunidad Foral que aún no disponen de cobertura de internet, por

tratarse de zonas de sombra de difícil acceso afecta al 0,77% de los ciudadanos navarros -casi cinco mil personas.

### 3.4 Interactuación de las empresas Navarras con la Administración Pública.

El 99,6% de las empresas<sup>6</sup> de la Comunidad Foral de Navarra con 10 ó más asalariados dispone de conexión a Internet. Además prácticamente todas las empresas usan ordenadores, en concreto, el 99,8%. El 86,9% tiene instalada una Red de Área Local (LAN) y el 36,3% dispone de una Red de Área Local sin hilos. En lo relativo a las comunicaciones electrónicas, un 98,9% de empresas dispone de correo electrónico y en un 91,6% está implantada la telefonía móvil. Además, un 38,8% se comunica a través de intercambio electrónico de datos.

El 69,9% de las empresas de menos de 10 asalariados dispone de ordenadores y el 23,5% tiene instalada una Red de Área Local (LAN). En cuanto al uso de Internet, el 64% de las empresas pequeñas dispone de acceso a Internet. El 95,7% de las empresas con conexión a Internet acceden mediante alguna solución de Banda ancha fija.

**Variables de uso de TIC Resultados para empresas con menos de 10 empleados  
.Navarra enero 2012**

% Empresas que disponían de ordenadores	69,9
% Empresas que disponían de Red de Area Local	23,5
% Empresas que disponían de conexión a Internet	64
% Empresas que disponían de Telefonía móvil	72,2
% Empresas que disponían de correo electrónico (e-mail)	61,3
% Empresas que disponían de conexión a Banda ancha fija (1)	95,7
% Empresas que disponían de conexión a Banda ancha móvil (1)	37,5
% Empresas que disponían de conexión a Internet y sitio/página web (1)	24

Fuente: Instituto Nacional de Estadística

---

<sup>6</sup> Fuente: Observatorio de la Sociedad de la Información. Encuesta sobre las TIC y uso del Comercio electrónico (ETICCE)..

Si analizamos el comportamiento de las empresas en cuanto al equipamiento y telecomunicaciones, éste difiere mucho en función del número de empleados de las empresas. Las empresas que tienen por debajo de diez empleados tienen un nivel mucho más bajo de conexión a internet (64%) que las empresas por encima de los diez empleados (99%). Como se ha visto con anterioridad, la mayoría de nuestras empresas son micropymes con menos de diez empleados.

<b>Variables de uso de TIC (a enero de 2012). Porcentajes</b>	<b>Empresas</b>	<b>Industria</b>	<b>Construcción</b>	<b>Servicios</b>
% de empresas que interactuaron con la Administración Pública mediante Internet (1)	89,4	88,8	97	87
Obtener información	78,5	71,9	92,6	79,7
Conseguir impresos o formularios	80,8	77,1	94,2	79,2
Devolver impresos cumplimentados	69	70	79,9	63,8
Gestión electrónica completa	74	73,9	81,8	71,2
Acceder a la documentación y especificaciones de contrataciones electrónicas de la AA PP	10,2	10,2	17,9	7,2
Presentar una propuesta comercial a licitación pública (e-tendering) en España	2,1	1,5	6,6	0,9
Presentar una propuesta comercial a licitación pública (e-tendering) en el resto países UE	0	0	0	0,1

Fuente INE.

Notas: (1) Porcentaje sobre el total de empresas con conexión a Internet

### 3.5 Disponibilidad de Servicios Públicos on line.

Navarra se sitúa en las primeras posiciones del ranking de comunidades autónomas con mayores índices de disponibilidad de los servicios públicos.

El porcentaje de disponibilidad media *online* de los 26 servicios públicos básicos para la Unión Europea en las 17 Comunidades Autónomas y las 2 Ciudades Autónomas de

Ceuta y Melilla es del 78%. La media de los 16 servicios orientados a la ciudadanía es del 81%, mientras que la de los 10 servicios orientados a empresas es del 76%.

Navarra <sup>7</sup> alcanza una disponibilidad del 92% para servicios a la ciudadanía y un 98% para los servicios orientados a empresas.

Las regiones colindantes de La Rioja y País Vasco están ligeramente por debajo de estas cifras y destaca Aragón que se encuentra en peor situación con tan solo un 62% de disponibilidad media total.

---

<sup>7</sup>Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-CapgeminiConsulting)



## Plan General de Simplificación Administrativa

### ANEXO 4

#### **8.4. DAFO**

## *ÍNDICE*

1. Introducción
2. Debilidades
3. Amenazas
4. Fortalezas
5. Oportunidades

## 8.4. DAFO

### 1 Introducción

En este anexo se detalla el análisis DAFO empleado para el análisis y posterior diagnóstico de la situación previa. A partir del mismo se han determinado las líneas estratégicas y acciones a realizar que garanticen la consecución de los objetivos.

### 2 Debilidades

D1	Volumen amplio de trabajo pendiente para la puesta en marcha del Plan de Simplificación
D2	Recursos limitados para la elaboración del Plan de Simplificación y para su posterior implantación
D3	Gestión del cambio: reticencias y resistencias a la modificación de los procedimientos de trabajo e incorporación de nuevas herramientas
D4	Registros y Base de datos de los distintos departamentos del Gobierno de Navarra inconexas
D5	Elevado volumen de procesos existentes en los diferentes departamentos de la administración que incrementa el trabajo a desarrollar y el tiempo de implantación de las medidas
D6	Complejidad de la puesta en marcha de las actuaciones que se deriven del Plan de Simplificación Administrativa al tener implicaciones normativas, organizativas y tecnológicas que requerirán la puesta en marcha de modificaciones de forma acompasada
D7	Las acciones derivadas del Plan afectan a distintos Departamentos con distintas prioridades e intereses, dificultades de cara a conjugar intereses , coordinar trabajos y priorizar acciones
D8	Diferentes acepciones sobre el término “procedimiento” desde los distintos ámbitos de trabajo (legislativas, organizativos...)
D9	Pendiente el Análisis detallado de una parte de los procedimientos de la administración más allá del inventario y elaboración de un Manual de procedimientos.
D10	Desfase existente entre la descripción de los procedimientos, las posibilidades de las herramientas y la praxis. Duplicidad de trámites y funciones y complejos procesos de validación.
D11	Bajo nivel de implantación del gestor extr@ en los procedimientos en los departamentos
D12	Inexistencia de un Análisis organizativo y plan de trabajo enlazado a las iniciativas de Simplificación y Modernización
D13	No se dispone de un cuadro de mando para realizar el seguimiento de las medidas y herramientas implantadas y permita valorar la efectividad de estas, reducción efectiva de los plazos y cargas, cuantificar e identificar áreas de mejora

### 3 Amenazas

A1	Mantenimiento de la situación de crisis económica que redundará en una disminución de ingresos para el Gobierno de Navarra y en consecuencia en restricciones presupuestarias que impliquen reducción de presupuesto para la puesta en marcha del Plan de Simplificación
A2	Cambio normativo a nivel europeo y nacional
A3	Interconexión con otras administraciones, dificultades para implantación de medidas
A4	La Brecha Digital que impide o dificulta el acceso a la administración electrónica de una parte de la ciudadanía
A5	Obsolescencia tecnológica de las herramientas sobre las que se apoyan los procesos de simplificación administrativa
A6	Cambios políticos que modifiquen la estrategia y los equipos de trabajo
A7	Implicaciones del Plan de Simplificación en múltiples ámbitos: normativo, organización, recursos humanos, tecnología....Necesidad de abordar el Plan de una perspectiva Integral, dificultades para conjugar los intereses y necesidades en todos los ámbitos.

## 4 Fortalezas

F1	Impulso del Gobierno Foral a la modernización y simplificación administrativa.
F2	Metodología diseñada para el proyecto de desarrollo e implantación de medidas de simplificación administrativa para la puesta en marcha de actividades empresariales o profesionales, aplicable a otros procesos de la administración
F3	Identificación y categorización de todos los procedimientos de la administración
F4	Equipo de trabajo interno multidisciplinar con experiencia en procesos previos relacionados con el Plan de Simplificación Administrativa (extr@, Medidas de Simplificación administrativa actividades económicas, normativa)...
F5	Medidas adoptadas en la Ley de Simplificación administrativa de actividades económicas que han supuesto mejoras en trámites (comunicaciones previas, declaraciones ..)
F6	Herramientas tecnológicas disponibles que ofrecen un marco tecnológico probado y en funcionamiento
F7	Posición ventajosa de la Administración Foral en el ámbito de la e-administración tanto en volumen de servicios disponibles como en disponibilidad de éstos por parte de los usuarios
F8	Interoperabilidad entre administraciones disponible a través de la red SARA
F9	Plan de interconexión de las herramientas de gestión (extr@) con otras herramientas de la administración foral existentes
F10	Análisis detallado de los principales procedimientos de la administración
F11	Actuaciones de formación relacionadas con la simplificación y modernización

## 5 Oportunidades

O1	Apoyo Foral al Plan de Simplificación Administrativa que viene dado por la Ley de Transparencia
O2	Normativa y regulación tanto a nivel Europeo como Nacional y Foral que priorizan las actuaciones en el ámbito de la simplificación
O3	Creciente demanda de este tipo de actuaciones por parte de la ciudadanía
O4	Proliferación de iniciativas en otras regiones españolas (Ej: País Vasco, Castilla y León, Valencia, Cataluña, Andalucía....)
O5	Participación creciente y activa de la ciudadanía en los procesos relacionados con la administración
O6	Cambio generacional: socialización de las tecnologías y del uso de internet en el ámbito social, laboral y en la relación con la administración
O7	Visibilidad y notoriedad de las medidas resultantes del Plan y sus efectos positivos
O8	Establecer un Modelo de Gestión y Seguimiento del Plan (cuadro de mando integral del Plan)
O9	Elaborar un modelo Organizativo acorde con el modelo derivado de la simplificación administrativa que tenga en cuenta medidas en materia de recursos humanos, organizativos y de estructuras orgánicas.

	<b>Aspectos Positivos</b>	<b>Aspectos negativos</b>
<b>Análisis Interno</b>	<p><b>FORTALEZAS</b></p> <p>El Gobierno de Navarra apoya fuertemente la modernización y simplificación administrativa de la Administración Foral. En este sentido, la experiencia adquirida gracias a la puesta en marcha de medidas concretas tanto en la identificación y descripción de procedimientos, puesta en marcha de herramientas (extr@, carpeta ciudadana...), medidas concretas de simplificación administrativa, formación de equipos, interoperabilidad e interconexión de administraciones etc constituyen un marco y punto de partida favorable para el desarrollo del Plan de Simplificación administrativa.</p>	<p><b>DEBILIDADES</b></p> <p>El nivel adquirido por la administración foral en relación a la simplificación administrativa tiene todavía un largo camino por recorrer en cuanto a análisis de procedimientos, organizativo, detalle de los procedimientos e implantación de las herramientas.</p> <p>A día de hoy es necesario desarrollar un importante trabajo de análisis detallado de procedimientos, adecuación de la normativa, eliminación de duplicidades, medidas de coordinación y mejoras de uso e interconexión de herramientas y otras tareas imprescindibles para la simplificación administrativa. La resistencia al cambio, los recursos limitados, la dificultad para conjugar intereses y la complejidad de la puesta en marcha de las acciones son en este momento algunos de los principales obstáculos que será necesario vencer.</p>
<b>Análisis externo</b>	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p>La Simplificación administrativa es una cuestión prioritaria tanto a nivel europeo, nacional y autonómico y así se evidencia en la proliferación de iniciativas en esta materia en otras regiones (Ej: País Vasco, Castilla y León, Valencia, Cataluña, Andalucía...)</p> <p>Por otro lado, la ciudadanía, ha evolucionado hacia una socialización de las tecnologías y del uso de Internet no sólo en el ámbito social y laboral sino en relación con la administración lo que ha llevado a una participación más activa y un incremento de la demanda de servicios y de actuaciones en esta línea.</p> <p>La experiencia desarrollada en acciones y procesos previos ha puesto de manifiesto la importancia de establecer de un modelo organizativo y un modelo de gestión y seguimiento del plan.</p>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <p>El contexto económico actual y los recortes presupuestarios que está conllevando es desfavorable a la puesta en marcha del Plan pero no es la única amenaza con la que se encuentra.</p> <p>El Plan de Simplificación tiene implicaciones en múltiples ámbitos: normativo, organización, recursos humanos, tecnología etc que implica la necesidad de abordar el Plan de una perspectiva Integral, con la dificultad que representa conjugar los intereses y necesidades en todos los ámbitos. El escenario político, cambiante, implica cambios frecuentes en la estrategia y los equipos de trabajo.</p> <p>Desde el punto de vista de las herramientas, la brecha digital todavía es un obstáculo al acceso a la administración electrónica de una parte de la ciudadanía y la obsolescencia tecnológica de las herramientas en las que se apoyan los procesos no facilita la implantación de la simplificación administrativa.</p>