

Manual de ayuda para la simplificación y digitalización de procedimientos

Este Manual tiene por objetivo ayudar a las personas que trabajan en la Universidad Complutense de Madrid a emprender acciones de simplificación. Sabemos del compromiso que existe para que las administraciones seamos más eficientes y centradas en las personas y, por eso, se quiere proporcionar una serie de recomendaciones y ejemplos para que el personal público tenga más sencillo ofrecer soluciones a este reto.

Como punto relevante sobre el manual nos gustaría resaltar su enfoque. Normalmente el discurso de los Manuales y guías de simplificación se articula a partir de la tramitación administrativa. En este caso, se ha articulado a través de las tareas concretas que hace el personal encargado de la tramitación, de los retos que tiene y de su autoconocimiento. Por eso, la parte central del Manual está relacionada con la autoevaluación y con la reflexión sobre qué hacemos cada uno/a para que los servicios sean más sencillos. Esperamos que el Manual cumpla el objetivo de ayudar a todo el

personal a simplificar los procesos internos con el fin último de conseguir unos servicios públicos más eficaces y eficientes.



“Al simplificar queremos ofrecer unos servicios más sencillos, claros e inclusivos”

Qué es la simplificación administrativa y qué objetivos queremos alcanzar

Los procedimientos administrativos han sido el medio habitual de las Administraciones para prestar servicios a la ciudadanía. El procedimiento administrativo común lo regula la Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y establece el punto de inicio de la transformación digital de éstas cuando menciona los principios que rigen su actuación.

Por lo tanto, el procedimiento administrativo es el cauce formal que sirve para garantizar los derechos de la ciudadanía. Esto supone que el procedimiento no es un fin, sino el medio para prestar servicios a la ciudadanía. De esta manera, la simplificación del procedimiento debe encaminarse a que nuestra actividad sea más sencilla, menos complicada y más fácil para todas las personas.

Por eso, con la acción de simplificación queremos conseguir:

- Unos servicios públicos sencillos, con procedimientos fáciles de entender, cercanos al tipo de personas que los recibe e inclusivos para toda las personas físicas y jurídicas.
- Una gestión de la tramitación más ágil, en la que el personal de la Administración sea ayudado con todos los medios técnicos, legales y organizativos posibles, que promueva la transformación de los procesos en el entorno digital y que conlleve la mejora de su eficiencia.



En resumen, se trata de analizar y evaluar los procedimientos administrativos para comprobar:

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

Qué es un procedimiento administrativo y cómo debo trabajar para simplificarlo

La ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas define el procedimiento administrativo como “el conjunto ordenado de trámites y actuaciones formalmente realizadas, según el cauce legalmente previsto, para dictar un acto administrativo o expresar la voluntad de la Administración”. Algunos

ejemplos de procedimiento administrativo son: autorizaciones, concesiones, becas, ayudas, participaciones en procesos selectivos.

No debemos confundir el procedimiento administrativo con el “acto administrativo”. Una notificación, emisión de un certificado, la solicitud de subsanación de documentación o la presentación de alegaciones son actos administrativos que conforman el procedimiento.

Un mismo procedimiento administrativo puede tener varias unidades responsables de la tramitación, pero un único órgano de resolución.



Para dar respuesta al cumplimiento del mandato establecido en el artículo 21.4 la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que establece la obligación de publicar y mantener actualizadas en el portal web, a efectos informativos, las relaciones de procedimientos de su competencia y dar la información referida a los extremos básicos de los mismos se creó el Sistema de Información Administrativa (SIA)

El Sistema de Información Administrativa (SIA) es una aplicación informática cuya función básica es la de actuar como catálogo de información sobre tramitación administrativa.

Incluye procedimientos administrativos y servicios dirigidos al ciudadano y también los propios de las Administraciones Públicas.

La información procedente de SIA se muestra en el portal web Punto de Acceso General electrónico de la AGE a través de un buscador de trámites. (<https://administracion.gob.es/>).

Los procedimientos UCM dados de alta en SIA se pueden consultar [aquí](#).

Desde el punto de vista metodológico, la simplificación de procedimientos se concibe como un proceso con las siguientes fases:

1. Descripción del procedimiento

Se trata de obtener una descripción del procedimiento que incluya cuando menos:

- a) Normativa reguladora
- b) Documentación que lo debe soportar
- c) Los trámites que el procedimiento sigue
- d) Unidades u órganos que intervienen.

2. Reingeniería del mismo

Una vez reunida y documentada toda la información descrita en el apartado anterior, se hará un análisis de esta para realizar el ajuste de la tramitación del procedimiento, teniendo en cuenta tres niveles:

- Eficacia: se pretende que la tramitación resultante posibilite la resolución del mayor número posible de expedientes en una cierta unidad de tiempo, para lo cual debe valorarse la utilidad de cada trámite y eliminar, si procede, aquellos que resulten superfluos y que conlleven una prolongación innecesaria del plazo de resolución.
- Eficiencia: como consecuencia de lo anterior se alcanzará un ahorro de costes, derivado de la gestión racionalizada del procedimiento.
- De legalidad: asegurando que la gestión del procedimiento rediseñado se adecúe del mejor modo posible a la normativa que lo regula, o en su caso, plantando la modificación de dicha normativa en lo que sea requerido para adecuarla a los cambios necesarios.

3. Implantación de la simplificación

Una vez establecidas las propuestas de simplificación, se hace necesario poner en marcha la implantación de los cambios con un plan de actuación en el que se prevea con suficiente antelación las tareas necesarias como por ejemplo: elaboración de la nueva normativa, si fuera necesaria, adecuación a los nuevos sistemas de tramitación, acciones formativas dirigidas al personal de las unidades gestoras afectadas por las modificaciones como a los interesados en el procedimiento.

4. Evaluación del proceso

Una vez alcanzada la estabilidad en el nuevo proceso de gestión del procedimiento, deberá realizarse su evaluación a través de indicadores internos de funcionamiento que compararán la gestión del procedimiento anterior a la simplificación con los valores posteriores a la simplificación. Este tipo de indicadores deben basarse en: el número de

personas que participan en la tramitación, el número de expedientes tramitador en un periodo y la duración de la tramitación.

Además, se utilizarán también indicadores externos o de satisfacción, cuya objeto será medir la valoración de los interesados respecto de los cambios introducidos. Estos indicadores se basarán, por una parte, en las Quejas y Reclamaciones que la gestión del procedimiento pueda suscitar por parte de los interesados y, por otra, en la realización de encuestas de satisfacción a realizar con la periodicidad que se estime conveniente.

Líneas estratégicas de trabajo

Una de las ideas más importantes que transmite el nuevo ecosistema normativo asentado sobre las Leyes 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público, ambas de 1 de octubre, es que la simplificación de la actividad de la Administración pública excede de la actuación sobre los procedimientos administrativos. La consecuencia es que para alcanzar los objetivos marcados tenemos que abordar la simplificación desde diferentes puntos de vista. Sin esta aproximación diversa no podemos atender adecuadamente el proceso de simplificación. Hemos identificado cuatro líneas estratégicas de trabajo que nos van a permitir tener esa visión de conjunto para enfrentarnos a los retos que tenemos por delante. Las cuatro líneas estratégicas son:

1. Rediseño de procedimientos y trámites.
2. Revisión de la normativa
3. Convocatorias y solicitudes
4. Retos para las herramientas para la transformación digital

1. Rediseño de procedimientos y trámites

Contenidos:

- DIR y SIA
- Integrar todos los procedimientos

DIR Y SIA

El Artículo 9 del Esquema Nacional de Interoperabilidad (Real Decreto 4/2010) estipula que las Administraciones públicas mantendrán actualizado el conjunto de sus inventarios de información administrativa que incluirá, al menos:

a) La relación de los procedimientos administrativos y servicios prestados de forma clasificada y estructurada.

b) La relación de sus órganos administrativos y oficinas orientadas al público y sus relaciones entre ellos.

En respuesta a este artículo se crean los dos ejes fundamentales de la interoperabilidad:

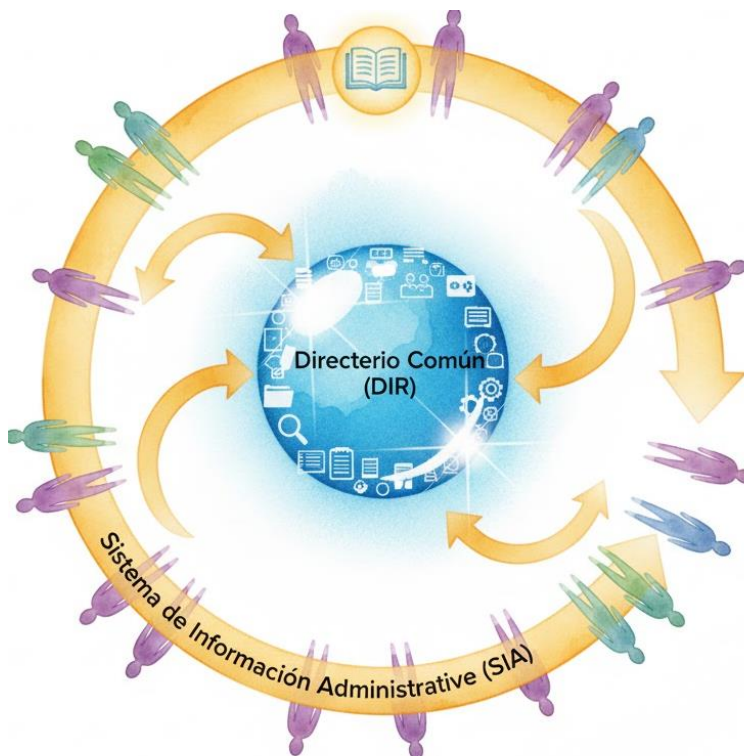
Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas (DIR3)

Sistema de Información Administrativa (SIA)

SIA

El Sistema de Información Administrativa (SIA) es una aplicación informática cuya función básica es la de actuar como catálogo de información sobre tramitación administrativa.

Permite obtener la relación de procedimientos y servicios de la Administración General del Estado y de todas las administraciones participantes, dando así respuesta a la obligación de las administraciones públicas de publicar y mantener actualizadas en el portal web, a efectos informativos, las relaciones de procedimientos de su competencia



recogida en el artículo 21. 4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Incluye procedimientos administrativos y servicios dirigidos al ciudadano y también los propios de las Administraciones Públicas.

Está diseñado para permitir la actualización corresponsable por todas las Administraciones participantes.

La información procedente de SIA se muestra en el portal web Punto de Acceso General electrónico de la AGE a través de un buscador de trámites.

DIR 3

El Directorio Común proporciona un Inventario unificado y común a toda la Administración de las unidades orgánicas / organismos públicos, sus oficinas asociadas y unidades de gestión económica – presupuestaria.

Al igual que SIA facilitando el mantenimiento de la información en DIR3 está distribuido entre todas las Administraciones Públicas que colaboran en él y es corresponsable.

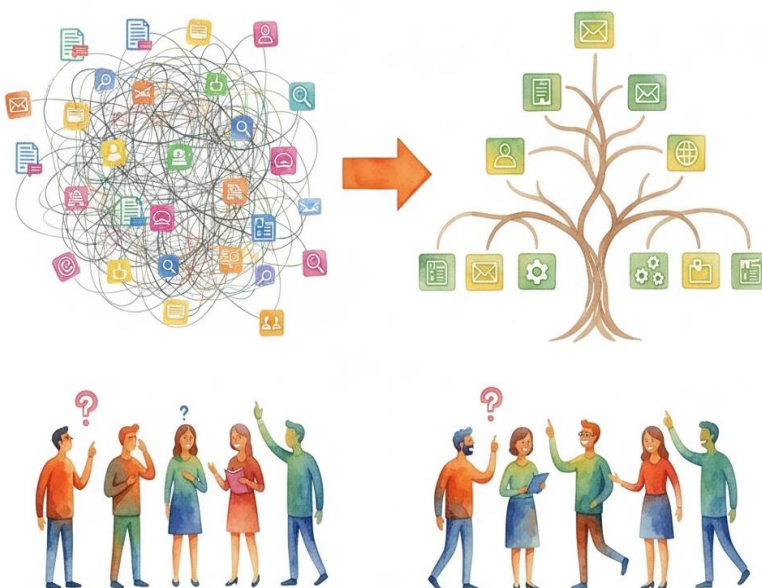
El DIR3 es público y accesible a todos los ciudadanos. Puede consultarse desde este enlace: <https://face.gob.es/es/directorio/administraciones>.

EJEMPLOS:

¿Conozco si los procedimientos de mi unidad administrativa están dados de alta en SIA?
¿Sé cuál es la información que necesito para dar de alta mi procedimiento en SIA?

Integrar todos los procedimientos relacionados bajo un solo servicio

La forma en la que la Administración ha ido ampliando su catálogo de servicios hace que en ocasiones hayan podido crecer de forma desorganizada. Este crecimiento ha podido hacer perder el punto de vista de la ciudadanía y una estructuración lógica de la información. Tenemos que asegurar que los servicios puedan ser encontrados por las personas que realmente van a hacer uso de ellos.



EJEMPLOS:

¿Mi unidad tramita procedimientos que tienen origen en un procedimiento previo y que suponen una parte complementaria del mismo?

¿Mi unidad tramita procedimientos de convocatorias de subvenciones de años sucesivos con la misma base reguladora y no los ha enlazado?

¿La Sede electrónica o el portal de referencia ofrecen vinculada la información de servicios que están relacionados?

La información de todos estos servicios compuestos por diferentes procedimientos la podríamos relacionar en el Catálogo de Servicios para que en el portal o en la Sede electrónica la ciudadanía pueda tener también una visión global del servicio que se está prestando y, a su vez, acceder a los diferentes procesos, convocatorias o trámites que forman parte del servicio. Con la información enlazada podríamos dar información general sobre el servicio e información más específica en cada uno de los procesos o convocatorias que forman parte de ese servicio.

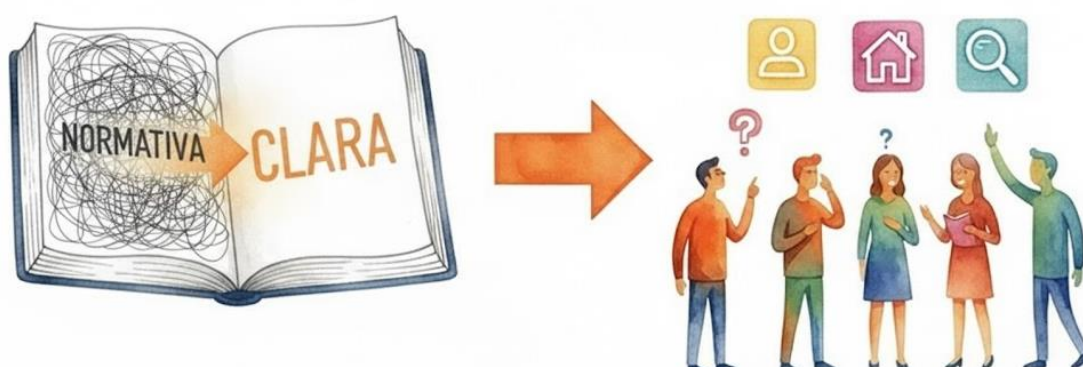
2. Revisión de la normativa

Contenidos:

- Redactar una normativa clara y con toda la información
- Sustituir la tramitación de inicio de una actividad por una Declaración responsable
- Solicitar el mínimo número de documentos

Redactar una normativa clara y con toda la información

La normativa es la herramienta que da soporte jurídico a las acciones de los interesados y a las decisiones de la Administración cuando presta un servicio. No sólo la información que aparece en las webs debe ser entendible, sino que es necesario realizar un esfuerzo para que las normas lo sean. Si la norma nace clara será más fácil que el servicio sea comprensible para las personas que lo necesitan.



Sustituir la tramitación de Inicio de una actividad por una Declaración responsable

La declaración responsable tiene dos ámbitos de actuación: el primero es la sustitución de la documentación que se aporta dentro de un trámite y, el segundo, la sustitución del procedimiento autorizatorio. Dentro de este segundo supuesto existen procedimientos autorizatorios de inicio de una actividad que podrían ser sustituidos por una declaración responsable acompañada de una modificación de la normativa que actualmente los regulan. De esta forma eliminaremos la necesidad de un procedimiento que concluya con una resolución y facilitaremos el acceso al servicio desde un inicio.

SOLICITAR el mínimo número de documentos



Es importante hacer valer el derecho de la ciudadanía de no tener que aportar documentación de la que ya dispone la Administración. En este reto ya se ha trabajado en muchos servicios, pero siempre es posible profundizar en la documentación que se solicita y reflexionar sobre si ésta es o no necesaria. Debemos pensar si el documento es necesario y, si es así, si tenemos vías para obtenerlo sin necesidad de pedírselo a las personas interesadas

Para minimizar la documentación se podría seguir el siguiente razonamiento en cinco pasos.

El **primero** sería el más importante, porque si algo no lo necesitamos no lo deberíamos solicitar y lo podríamos suprimir. A partir de ahí podemos trabajar con la documentación que necesitamos de la siguiente forma.

En **segundo** lugar, podríamos identificar los documentos que acreditan una información que ya está en poder de la Administración. Estos documentos no deberían solicitarse, sino que debería informarse en el formulario que se va a consultar esta información, algunos ejemplos serían el DNI, el título universitario, el reconocimiento del grado de dependencia, el grado de discapacidad, etc

En **tercer** lugar, existen documentos que sí que es necesario que los interesados tengan y la Administración no tiene. En este caso, podría no ser necesario que la persona interesada lo aporte y lo podríamos sustituir por una declaración responsable.

En **cuarto** lugar, hay declaraciones responsables que se solicitan como documentos complementarios y que pueden ser solicitados como datos del documento de solicitud principal.

Finalmente hay documentos que sí que es necesario aportar pero que no tendrían por qué adjuntarse en el momento de la solicitud y podrían aportarse con posterioridad únicamente a las personas que van a ser beneficiarias del servicio.

EJEMPLOS:

¿Solicito en los procedimientos como documentos complementarios fotocopias de algún documento que obra en poder de la persona y ese documento original lo ha expedido una Administración Pública?

¿Solicito en los procedimientos declaración responsable de que se tiene la documentación necesaria para iniciar la solicitud y efectúo posteriormente tareas de verificación?

¿Solicito inicialmente en la solicitud la mínima cantidad de información que necesito y, posteriormente, en la fase de audiencia de la propuesta de resolución, requiero el resto de la documentación sólo a las personas afectadas por la resolución?

3. Convocatorias y solicitudes

Contenidos:

- Iniciar el procedimiento en formato digital
- Minimizar los datos en la solicitud de inicio
- Usar lenguaje que entiendan los interesados
- Anticipar las necesidades de las personas
- Diseñar el procedimiento de principio a fin

Iniciar el procedimiento en formato digital

El Consejo de Gobierno de la Universidad, en su sesión de 29 de marzo de 2022, aprobó el Reglamento de Actuación y Funcionamiento de la Universidad Complutense de Madrid por medios electrónicos.

Dicho reglamento establece en el artículo 2 los colectivos que están obligados a relacionarse electrónicamente con la UCM. Con estos antecedentes, las convocatorias de la Universidad que afectan a personas obligadas a relacionarse de manera electrónica, deberán reflejar de manera clara y expresa, la obligación de la presentación de solicitudes por medios exclusivamente electrónicos y las consecuencias de la presentación de las solicitudes de forma presencial.



EJEMPLOS:

¿Mis convocatorias se dirigen a sujetos obligados a relacionarse electrónicamente y estoy incluyendo la opción de presentación presencial?

¿Conozco cuál es la opción en la Sede Electrónica que deben utilizar mis usuarios para presentar sus solicitudes?

Minimizar los datos en la solicitud de inicio

La minimización de los datos solicitados no solo disminuye el tiempo que las personas necesitan para solicitar un servicio, sino que, además, conseguimos reducir los problemas con los datos de carácter personal, hacemos más sencillas las herramientas

digitales de gestión y conseguimos formularios más ligeros y rápidos para ofrecer a los usuarios.

De cara a la minimización de datos se podría actuar en dos vías: por un lado, desde el punto de vista funcional podemos reflexionar sobre la necesidad de los datos que pedimos. Se pueden emprender acciones de minimización de muchos tipos de datos, por ejemplo, no solicitar la dirección postal en los formularios que sean de relación electrónica obligatoria, el sexo o datos identificativos no necesarios para la tramitación del procedimiento.

Por otro lado, desde el punto de vista tecnológico, podríamos conocer y acceder a datos de la persona que tenemos previamente identificada.



Finalmente, es importante conocer que no es necesario solicitar información sobre el consentimiento de tratamiento de datos personales, a no ser que nos encontremos ante datos tributarios. Solo hay que informar del tratamiento de datos y garantizar el derecho de oposición, pero para simplificar el formulario el derecho de oposición puede ejercerse en otro procedimiento diferente.

EJEMPLOS:

En las solicitudes de los procedimientos de mi unidad que rellenan los interesados, ¿todos los datos que se solicitan son imprescindibles para la tramitación del procedimiento?

¿se solicita el consentimiento para el tratamiento de los datos personales y no se necesitan datos tributarios?

¿se solicita algún dato que pueda obtener con un servicio intermediado o del que disponga ya en la base de datos por solicitudes previas?

Usar un lenguaje que entiendan los interesados

Una de las actuaciones más importantes en materia de simplificación está relacionada con el lenguaje claro. Es importante adaptar el lenguaje a la capacidad de las personas que van a utilizar cada servicio.

Para la incorporación del lenguaje claro en la información que ofrecemos debemos tener especial cuidado cuando redactamos. Es especialmente



importante que se entienda el nombre del procedimiento o servicio que ofrecemos y una breve descripción de para qué es ese servicio.

EJEMPLOS:

En las solicitudes de los procedimientos de mi unidad que rellena el interesado, ¿se realiza una revisión sobre el lenguaje claro antes de su publicación?

¿Se aplica alguna guía, orientación o instrucción de lenguaje claro en la regulación de los procedimientos?

Anticipar las necesidades de las personas

Al prestar servicios a las personas conseguimos aprender sobre sus necesidades. Gracias a los canales de comunicación podemos anticipar nuevas necesidades publicando instrucciones sencillas o enfatizando aquella información que sabemos que la mayoría de interesados van a preguntar.

La proactividad en este caso es un elemento fundamental. Por ejemplo, en el caso de procedimientos que dan lugar a resoluciones que pueden necesitar una renovación, tendremos toda la información para realizar una comunicación previa a la persona interesada sobre esta circunstancia y ofrecerle un formulario pre-llenado. Si nos adelantamos a la siguiente acción que va a realizar la persona interesada, la satisfacción ante el servicio crecerá.



Además, si el servicio presenta un volumen muy alto de solicitudes podemos plantearnos automatizar algunas de estas tareas. Al adelantarnos a lo que va a suceder, conseguiremos gestionar mejor los flujos de trabajo.

EJEMPLOS:

¿Se ha analizado la tramitación del procedimiento para poder realizar actuaciones previas o posteriores de interés para las personas interesadas?

En el caso de ser afirmativa la respuesta a la pregunta anterior, ¿sería posible realizar actuaciones previas o posteriores si se contara con los medios necesarios?

Diseñar el procedimiento de principio a fin

Tener en cuenta de una manera sistemática y organizada todo el recorrido que hace una persona para acceder a un procedimiento, desde que se da cuenta que lo necesita, recaba información, lo solicita y finalmente lo utiliza es un reto importante.

El trabajo en esta línea nos podría ayudar a tener una visión de cómo queremos que sea nuestro servicio dentro de unos años, pudiendo crear mapas de experiencia o mapas del servicio. Esto nos permitiría ir incorporando cambios organizativos, legales y tecnológicos profundos con la finalidad última de alcanzar un servicio de una alta calidad.

EJEMPLOS:

¿He realizado algún proceso de rediseño de mi procedimiento?

¿He analizado las fases o procesos del procedimiento, identificando a todos los agentes que intervienen en busca de la construcción conjunta del servicio?

¿He analizado las fases o procesos del procedimiento, identificando todos los canales de comunicación para determinar cuáles son los más adecuados para las personas destinatarias?

¿He analizado las fases o procesos del procedimiento, identificando todas las herramientas de tramitación con las que cuento para la prestación del servicio?

4. Retos para las herramientas para la transformación digital

Contenidos:

- Eliminar la firma donde no sea necesario
- Aprovechar los niveles de seguridad para simplificar
- Comunicaciones a interesados
- Reutilizar los recursos digitales
- Eliminar cuellos de botella para la tramitación
- Automatizar tareas

Eliminar la firma donde no sea necesario

La firma de documentación es un proceso costoso para la ciudadanía en general, pero especialmente para aquellas personas que no tienen habilidades digitales altas. Simplificar el trámite de firma en todo lo posible nos ayudará a hacer más fácil la tramitación y a conseguir una mayor satisfacción de la ciudadanía.



EJEMPLOS:

¿Las aportaciones de documentación dentro de los procedimientos se realizan electrónicamente a través de formularios firmados digitalmente?

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas señala que sólo requiere la firma electrónica la presentación de solicitudes y una serie de actos enumerados en su artículo 11. Con este contexto legal podríamos actuar sobre el resto de los trámites en los que se está solicitando una firma a la ciudadanía y no es necesaria. Podríamos identificar aquellos procedimientos que se están tramitando y que únicamente son aportaciones de documentación a procedimientos ya iniciados. En este caso, es intuitivo que se trata de procesos dentro de un procedimiento general que se pueden agrupar y simplificar su tramitación en lo que se refiere a la firma.

Aprovechar los niveles de seguridad para simplificar

La seguridad y la protección de datos establecen diferentes formas de acceso a los sistemas de información en función del nivel de riesgo. En muchas ocasiones el nivel de riesgo no ha sido evaluado correctamente, lo que ha derivado en que todos los sistemas de información eleven su nivel de riesgo a sustancial. Esta elevación del nivel de riesgo

va en contra de la simplicidad de acceso a los sistemas de información y es una barrera para el acceso de la ciudadanía a la tramitación.

EJEMPLOS:

¿Cuento con acceso a una metodología de caracterización del nivel de riesgo de acceso a los procedimientos?

¿Cuento con los sistemas de identificación y firma adaptados al nivel de riesgo de los procedimientos?

¿Tengo categorizados los procedimientos en función del nivel de riesgo de impacto para las personas?

¿En todos los procedimientos se requiere el mismo nivel de identificación y/o firma

Comunicaciones a interesados

El uso de las notificaciones administrativas debe reservarse para las comunicaciones formales marcadas por la normativa.

Tendremos la opción de usar el espacio personal de relación o carpeta ciudadana como un lugar en el que poder realizar comunicaciones a los interesados.



Eliminar cuellos de botella para la tramitación

Las aplicaciones informáticas son las herramientas que nos permiten tramitar y materializar los flujos de tramitación en entornos de trabajo reales. Las aplicaciones pueden incorporar cuellos de botella y flujos de llamadas que no estén justificados desde el punto de vista funcional o legal y que añaden tiempos en la tramitación que se pueden simplificar.



EJEMPLOS:

Si cuento con herramientas de gestión de expedientes, ¿se han revisado desde la perspectiva de un rediseño del servicio centrado en las personas usuarias?

Si estoy desarrollando o evolucionando una herramienta para la gestión de expedientes, ¿se ha planteado primero un diseño completo del servicio para ver todas las necesidades de agentes u organismos que intervienen, actuaciones automatizables o comunicaciones con la persona interesada?

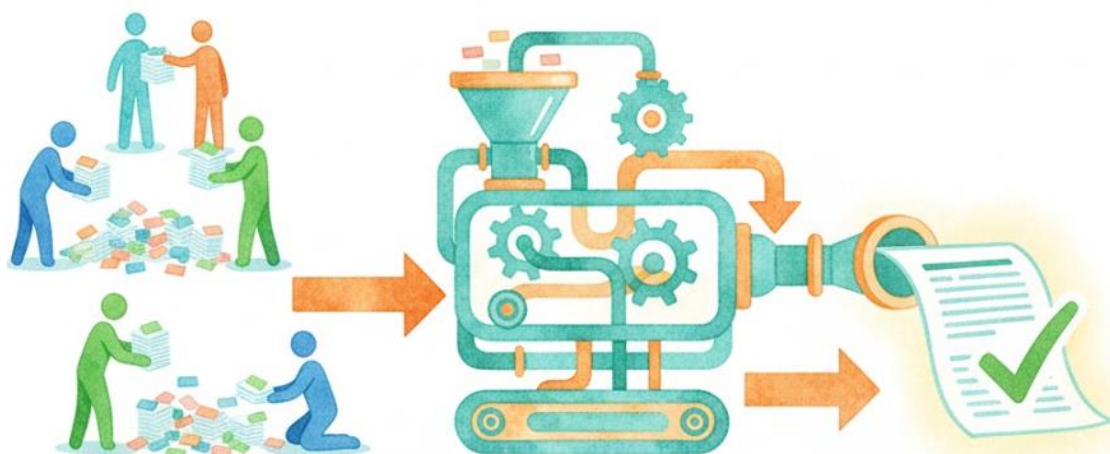
Si estoy desarrollando o evolucionando una herramienta para la gestión de expedientes, ¿se ha contemplado la creación de prototipos y el testeo de personas usuarias?

¿He realizado auditorías legales en los procesos que subyacen a las aplicaciones buscando simplificar tiempos de respuesta, llamadas y validaciones innecesarias?

¿He planteado alternativas entre el trabajo síncrono y el asíncrono en las aplicaciones para reducir tiempo de las personas que esperan a que finalicen procesos pesados?

Automatizar tareas

Podemos potenciar la incorporación de actuaciones administrativas automatizadas para eliminar tareas sin valor que realiza el personal. La automatización la podemos aplicar tanto a acciones que se repiten, como a todas aquellas acciones que no requieren de un juicio de valor y tienen un carácter objetivo. Si aplicamos medidas de automatización sobre los servicios que tienen un gran volumen de tramitación, conseguiremos un ahorro de tiempo importante para nuestra área.



EJEMPLOS

En la tramitación del procedimiento, ¿se realizan actuaciones administrativas automatizadas?

En la tramitación del procedimiento, ¿suelo realizar peticiones de subsanación de la documentación mediante notificación electrónica a las personas interesadas?

En la tramitación del procedimiento, ¿suelo realizar valoraciones en base a fórmulas matemáticas que se aplican a datos contenidos en la solicitud u obtenidos por intermediación?

En los procedimientos, ¿informo de forma automatizada a las personas interesadas del estado de tramitación de su expediente