

- 1. Modelo general de procesos de las AAPP
 - 1.1. Procesos estratégicos de las AAPP
 - 1.2. Procesos de soporte de las AAPP
 - 1.3. Procesos operativos de las AAPP
-

- 2. Catálogo de elementos funcionales de la e-Administración
-

3. Estudio en detalle de los procesos de las AAPP en relación con la LAECSP

- 3.1 Procesos estratégicos de las AAPP
 - 3.2 Procesos de soporte de las AAPP
 - 3.3 Procesos operativos de las AAPP**
-

Anexo

3.3 Procesos operativos de las AAPP

Los procesos operativos de las AAPP son los que más íntimamente se relacionan con los usuarios de las AAPP y, por lo tanto, los que más se ven afectados por la entrada en vigor de la LAECSP y los que más necesitan de los elementos funcionales de la administración electrónica que darán respuesta a los requisitos de la Ley.

La gran cantidad de procesos operativos han sido incluidos en un número más reducido de grupos ya definidos, según sus similitudes en el procedimiento, de manera que pueden ser detallados como *procesos tipo* para representar la práctica totalidad de procesos particulares que tienen lugar en los tres ámbitos de las AAPP (AGE, CCAA y EELL)

Los procesos operativos son la razón de ser de la propia organización, e incluyen relaciones de muy diversa naturaleza con los usuarios de los servicios de las AAPP, así como relaciones de las AAPP entre sí y de éstas con otras organizaciones dentro del sector público en sentido amplio.

Los requisitos particulares de la LAECSP pueden resumirse en el artículo 6 sobre los derechos de los ciudadanos: *“Se reconoce a los ciudadanos el derecho a relacionarse con las AAPP utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos”.*

3.3 Procesos operativos de las AAPP

En este escenario es donde se pone de manifiesto la necesidad de cumplimiento de los requisitos de la LAECSP mediante el global de los elementos funcionales que componen el catalogo de la e-Administración.

3.3 Procesos operativos de las AAPP

❑ **Autorizaciones:** Abarca todos aquellos procedimientos que comprenden alguna de las siguientes actuaciones administrativas:

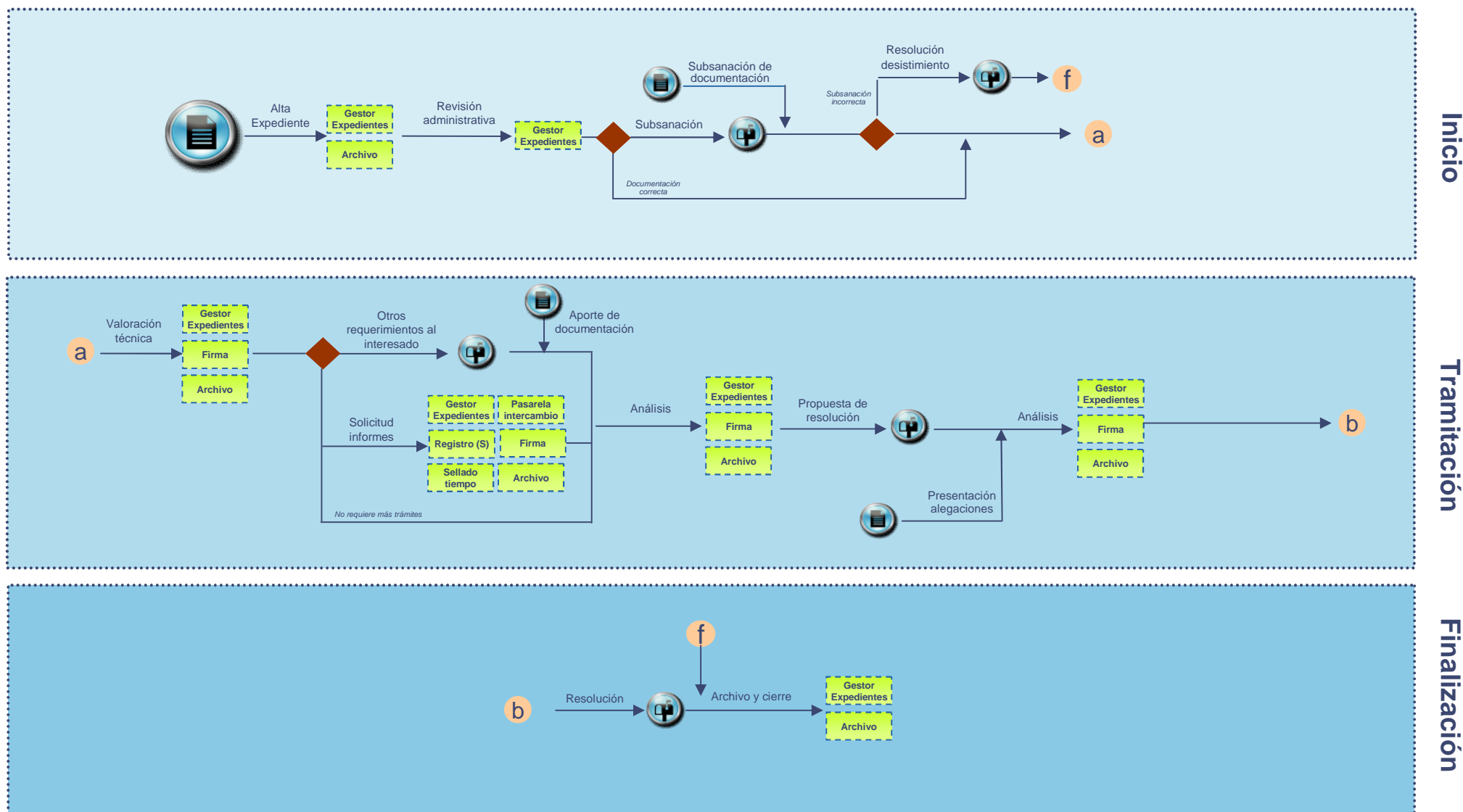
- Autorizaciones, Licencias y Permisos
- Acreditaciones y Habilitaciones
- Aprobaciones
- Declaraciones y Calificaciones
- Carnés
- Convalidaciones
- Dictámenes
- Homologaciones

❑ **Proceso tipo de Autorizaciones:** Este proceso tipo tiene la siguiente estructura:

- **Inicio:** El comienzo lo realiza el propio usuario, y solamente pasa a la fase de tramitación una vez verificada la documentación presentada por este y, en su caso, subsanadas las deficiencias detectadas.
- **Tramitación:** Durante esta fase se realizan todas las tareas de verificación técnica y otros trámites que llevan a la realización de una propuesta de resolución.
- **Finalización:** Durante la finalización se produce la notificación de la resolución definitiva y el archivo y cierre del expediente.

3.3 Procesos operativos de las AAPP

Proceso tipo de Autorizaciones

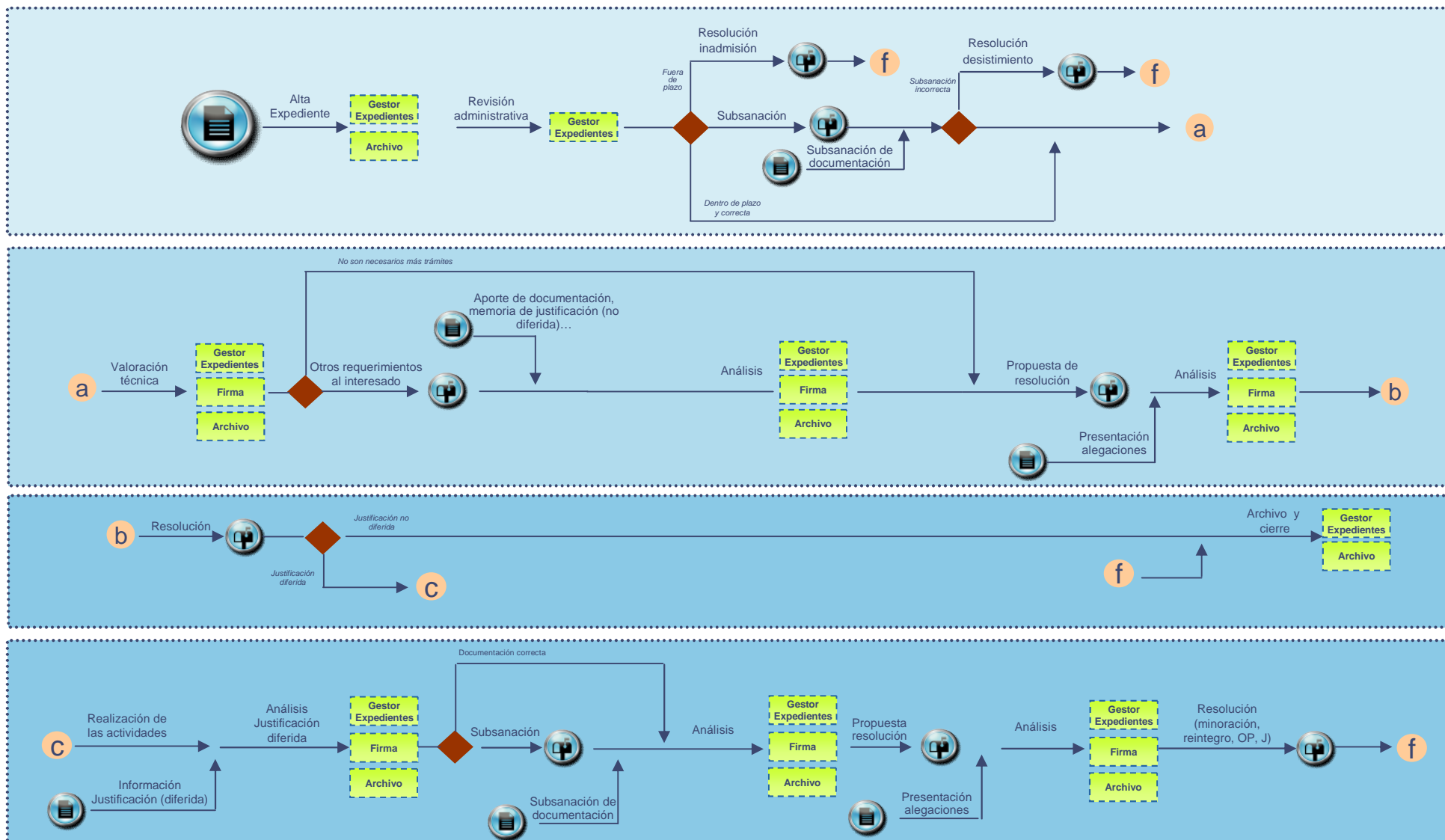


3.3 Procesos operativos de las AAPP

- ❑ **Subvenciones:** Se incluyen aquellos procedimientos por los cuales se realiza una aportación económica, sin requerir contraprestación, a favor de personas o entidades públicas o privadas, para fomentar una actividad de utilidad o interés social.
- ❑ **Proceso tipo de Subvenciones:** Este proceso tipo tiene la siguiente estructura:
 - **Inicio:** Si bien las subvenciones se inician de oficio con la publicación de la convocatoria, en este proceso tipo se representa la etapa de concesión de la subvención, la cuál es iniciada por el interesado mediante la presentación de la solicitud correspondiente. Una vez revisada esta documentación presentada, se puede producir una subsanación de las deficiencias identificadas.
 - **Tramitación:** A lo largo de esta fase se produce la valoración técnica de la documentación aportada. Puede ser necesario la solicitud de otros requerimientos a los beneficiarios, los cuales deben, a su vez, ser revisados. La fase finaliza tras el análisis de las alegaciones presentadas a la propuesta de resolución notificada.
 - **Finalización:** Incluye la notificación de la resolución y, en el caso de justificación no diferida, el archivo y cierre del expediente.
 - **Justificación:** En el caso de justificación diferida, se incluye una fase intermedia a la de finalización. En esta fase se realizan las actividades de justificación, subsanación de los posibles errores en la documentación de justificación aportada, la notificación de la propuesta de resolución (de pago, reintegro o minoración), con la posibilidad de aportar alegaciones a la misma y la notificación de dicha resolución. Una vez notificada esta resolución, volvemos a la fase de finalización para el archivo y cierre del expediente.

3.3 Procesos operativos de las AAPP

Proceso tipo de Subvenciones



Inicio

Tramitación

Finalización

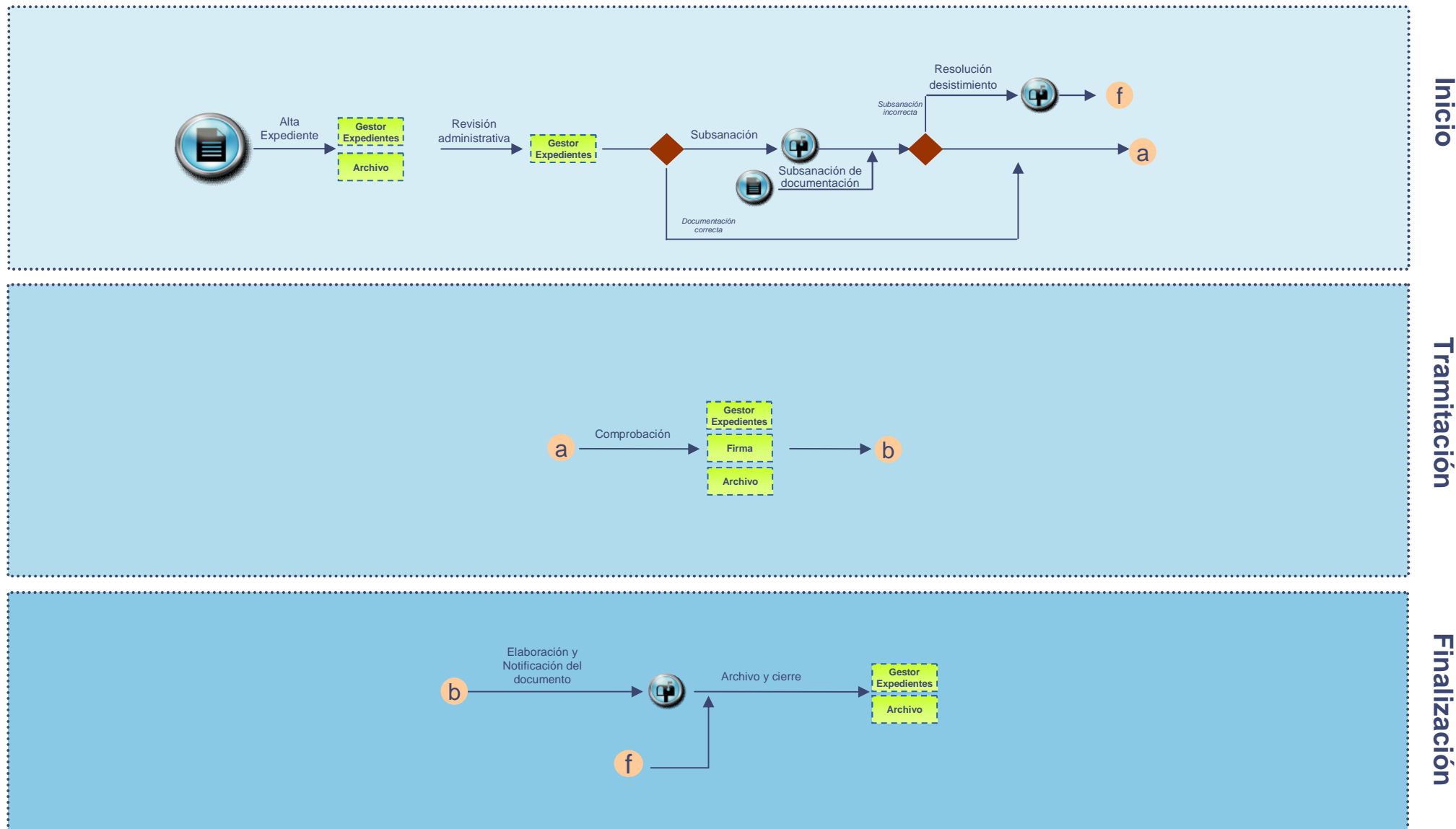
Justificación

3.3 Procesos operativos de las AAPP

- ❑ **Certificaciones:** Este grupo comprende todos los procedimientos por los que la Administración hace constar por escrito una realidad de hecho sin emitir ningún pronunciamiento.
- ❑ **Proceso tipo de Certificaciones:** Este proceso tipo tiene la siguiente estructura:
 - **Inicio:** El inicio y alta de expediente se realiza a petición del interesado, el cual remite la documentación necesaria para el proceso. Tras la revisión de la documentación aportada se puede producir, en el caso de errores u omisiones, un trámite de subsanación.
 - **Tramitación:** En esta fase se produce una verificación técnica de la documentación aportada, con la posibilidad de requerir informes para su análisis.
 - **Finalización:** La fase comienza con la notificación del documento solicitado por el usuario y finaliza con el cierre y archivo del expediente.

3.3 Procesos operativos de las AAPP

Proceso tipo de Certificaciones

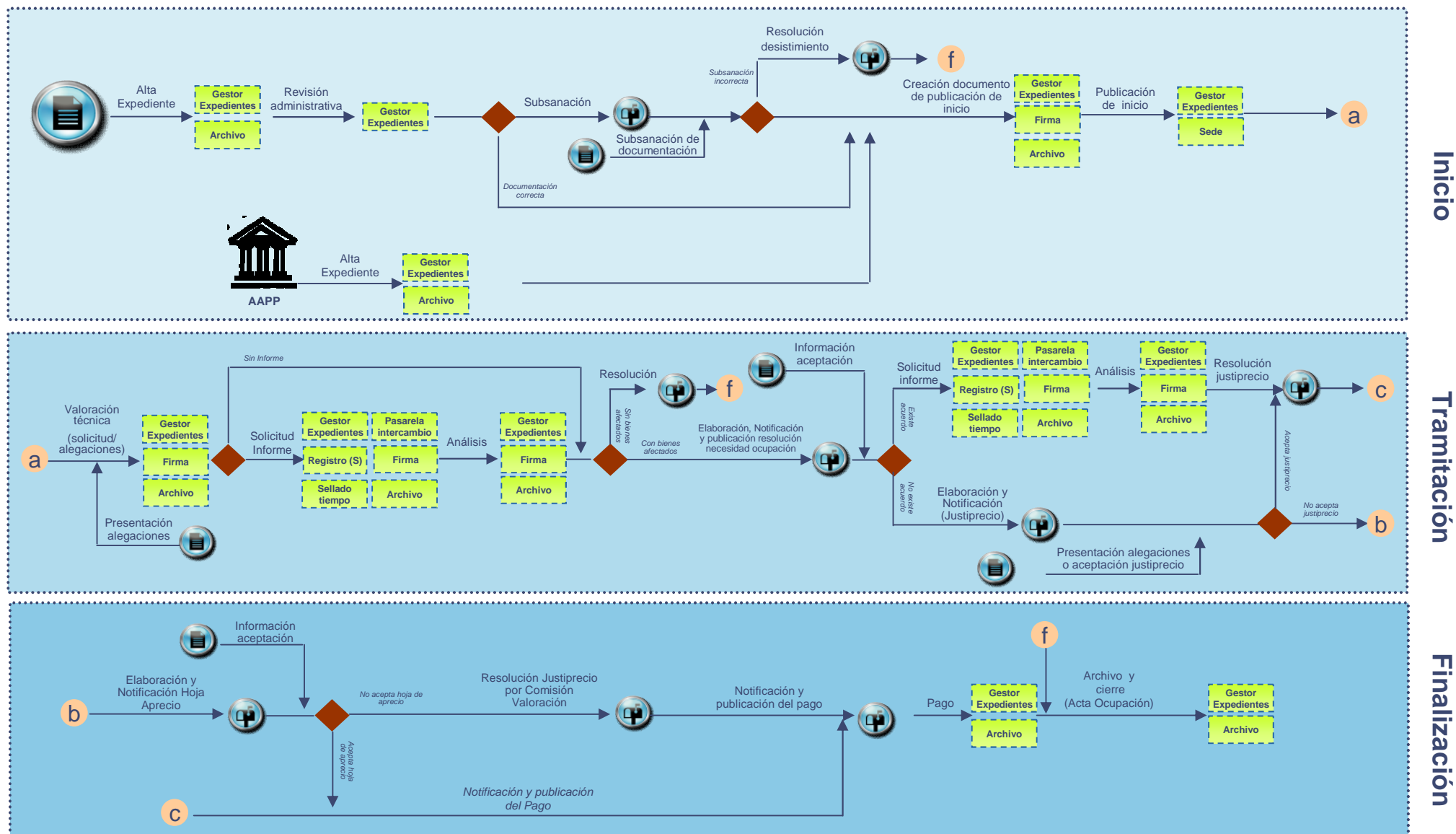


3.3 Procesos operativos de las AAPP

- ❑ **Expropiaciones:** Son aquellos procedimientos por los que la Administración cambia de titularidad, total o parcialmente, bienes y derechos o intereses de contenido patrimonial, de una manera temporal o definitiva.
- ❑ **Proceso tipo de Expropiaciones:** Este proceso tipo tiene la siguiente estructura:
 - **Inicio:** En el caso de las expropiaciones, el inicio puede realizarse de oficio por la propia Administración Pública, o a petición de un interesado. En cualquiera de los dos casos, y tras una posible notificación de subsanación y el envío de documentación complementaria por parte de los interesados, se realiza una publicación del inicio del trámite y se abre un periodo de recepción de alegaciones.
 - **Tramitación:** Tras las alegaciones se realiza la evaluación de toda la documentación disponible y, en el caso de haber bienes afectados, se notifica y publica la resolución de necesidad de ocupación. En este caso de bienes afectados se debe establecer el precio que va a ser satisfecho por la Administración; este se determina por acuerdo o unilateralmente por parte de la Administración (justiprecio).
 - **Finalización:** Una vez determinado, de uno u otro modo, el precio, se debe notificar y publicar el pago y se realiza el acta de ocupación. El último paso es el archivo y cierre del expediente.

3.3 Procesos operativos de las AAPP

Proceso tipo de Expropiaciones

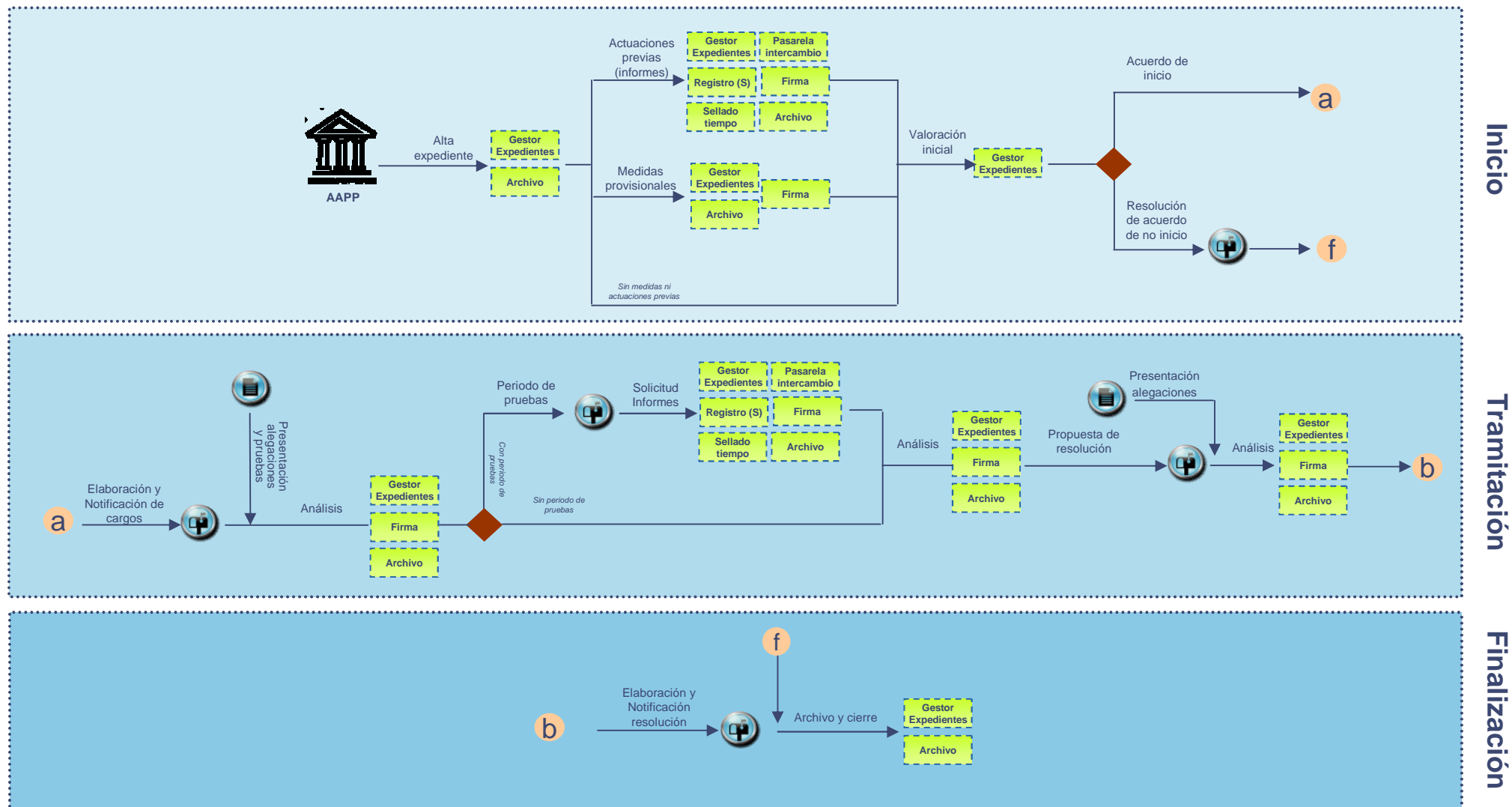


3.3 Procesos operativos de las AAPP

- ❑ **Sanciones:** Engloba los procedimientos por los que la Administración salvaguarda el interés general mediante la sanción de aquellas conductas que están legalmente tipificadas como infracciones.
- ❑ **Proceso tipo de Sanciones:** Este proceso tipo tiene la siguiente estructura:
 - **Inicio:** La Administración inicia el procesos de oficio o tras la comunicación de otra Administración o empleado público. Una vez se da de alta el expediente pueden existir actuaciones previas a la resolución o pueden tomarse medidas provisionales. La iniciación termina con el acuerdo de inicio o la notificación del no inicio de la tramitación y el paso del expediente directamente a archivo y cierre.
 - **Tramitación:** La tramitación comprende la notificación de cargos y el la presentación de alegaciones y pruebas, un posible periodo de pruebas y la notificación de la propuesta de resolución y el análisis de las alegaciones presentadas a la misma.
 - **Finalización:** Comprende, tan solo, la notificación de la resolución definitiva y el cierre y archivo del expediente.

3.3 Procesos operativos de las AAPP

Proceso tipo de Sanciones

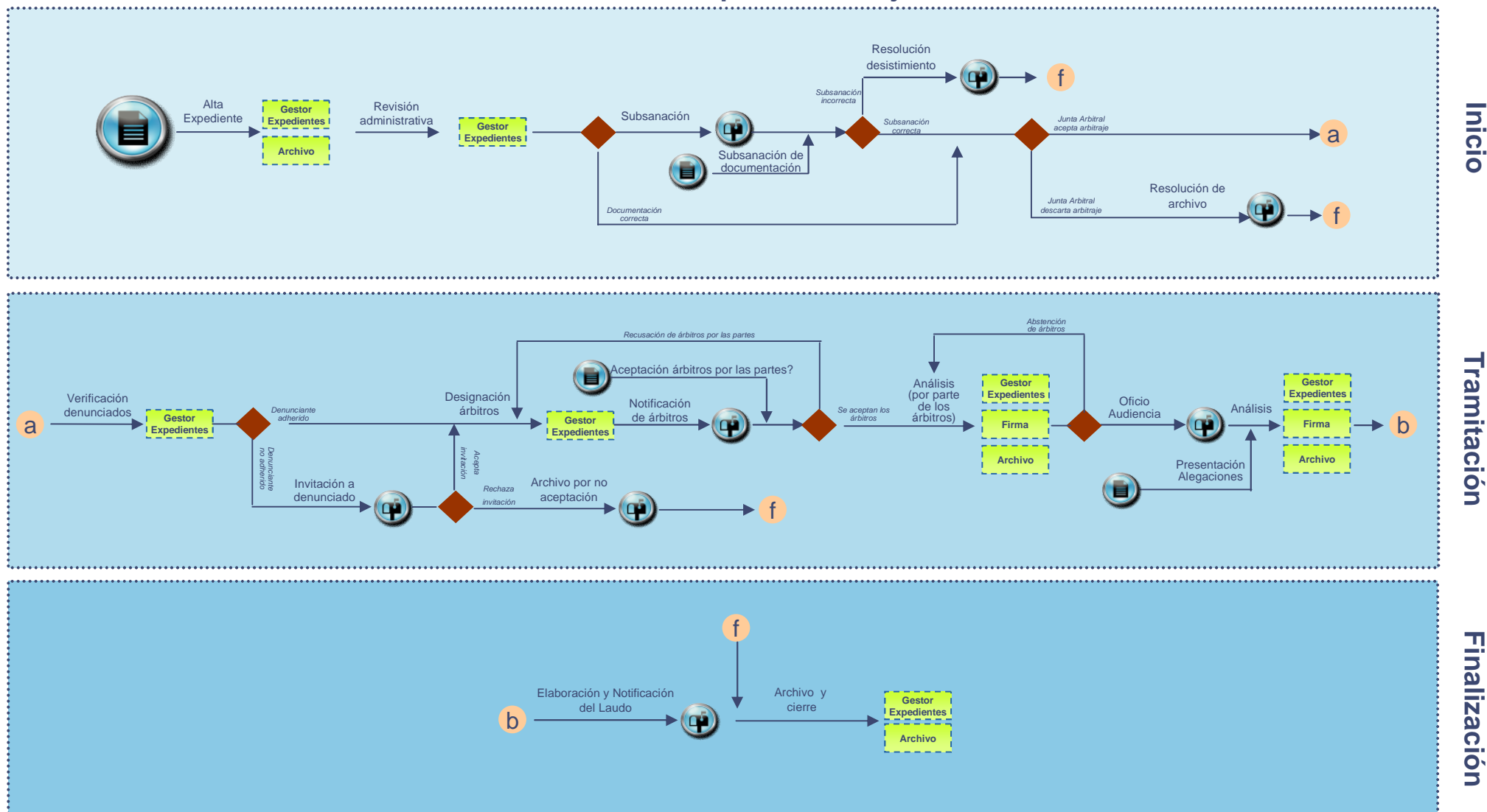


3.3 Procesos operativos de las AAPP

- ❑ **Arbitrajes:** La finalidad de este tipo de procedimientos es la resolución de controversias a través de un medio extrajudicial.
- ❑ **Proceso tipo de Arbitrajes:** Este proceso tipo tiene la siguiente estructura:
 - **Inicio:** Este proceso tipo lo inicia el propio usuario. Tras el proceso de notificación de subsanación de la documentación aportada, y, si la junta arbitral no descarta el arbitraje, se pasa directamente a la tramitación.
 - **Tramitación:** La mayor parte de la tramitación consiste en conseguir acuerdos para que las dos partes estén adheridas al sistema de arbitraje y que la elección de los árbitros se acepte por las partes. Una vez se obtienen estos acuerdos, se realiza la notificación de oficio de audiencia y se analizan las alegaciones al mismo.
 - **Finalización:** La finalización comprende la notificación del laudo y el cierre y archivo del expediente.

3.3 Procesos operativos de las AAPP

Proceso tipo de Arbitrajes

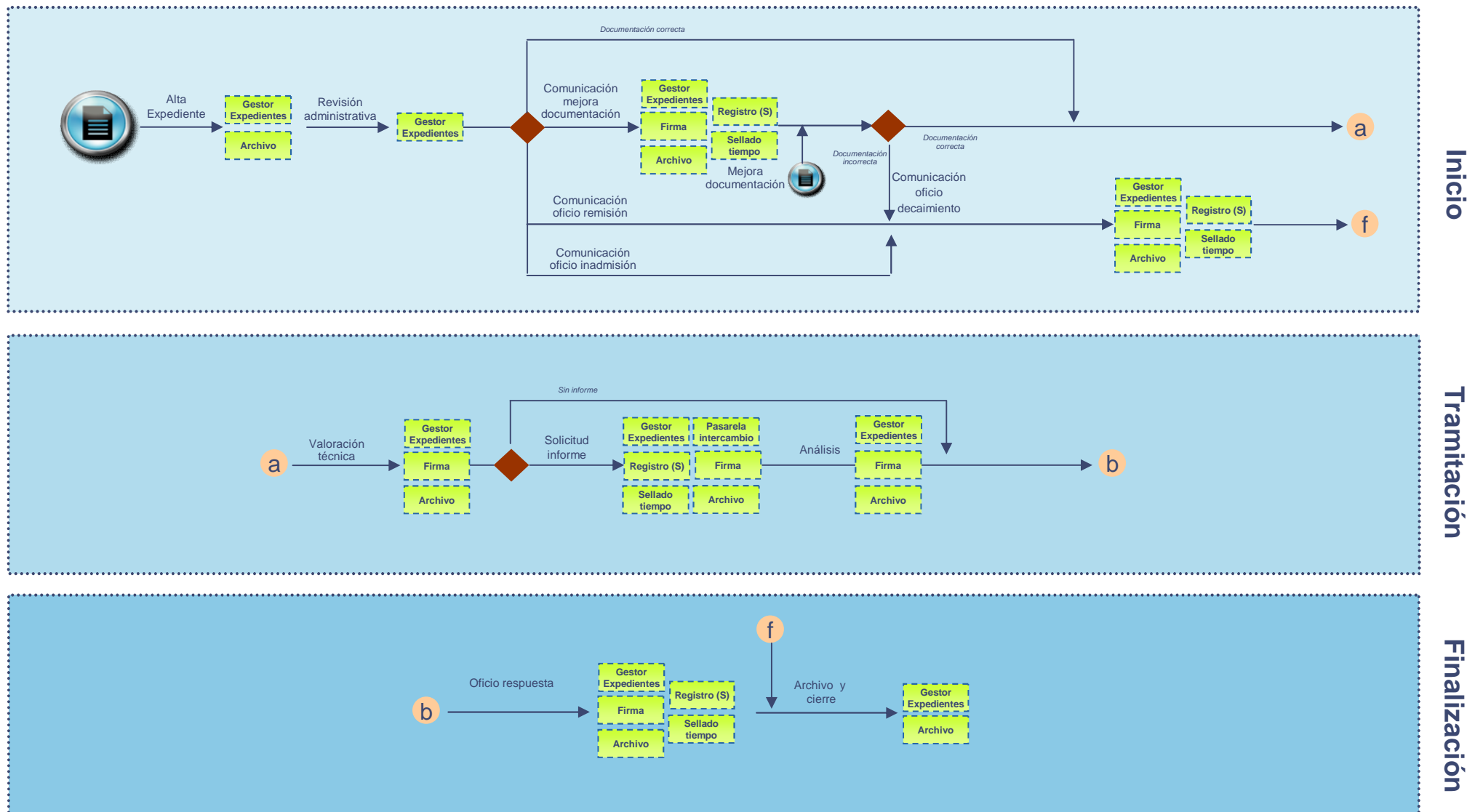


3.3 Procesos operativos de las AAPP

- ❑ **Sugerencias, quejas y reclamaciones:** Se incluyen todos aquellos procedimientos cuya finalidad es dar respuesta a las inquietudes de los ciudadanos.
- ❑ **Proceso tipo de Sugerencias, quejas y reclamaciones:** Este proceso tipo tiene la siguiente estructura:
 - **Inicio:** El interesado aporta la documentación necesaria para que la Administración se pronuncie sobre el particular.
 - **Tramitación:** Esta fase comprende la valoración por parte de la Administración de la documentación aportada por el interesado, y, en su caso, la solicitud de algún informe complementario.
 - **Finalización:** El proceso tipo termina con la comunicación del oficio de respuesta por parte de la Administración y el cierre y archivo del expediente.

3.3 Procesos operativos de las AAPP

Proceso tipo de Sugerencias, quejas y reclamaciones

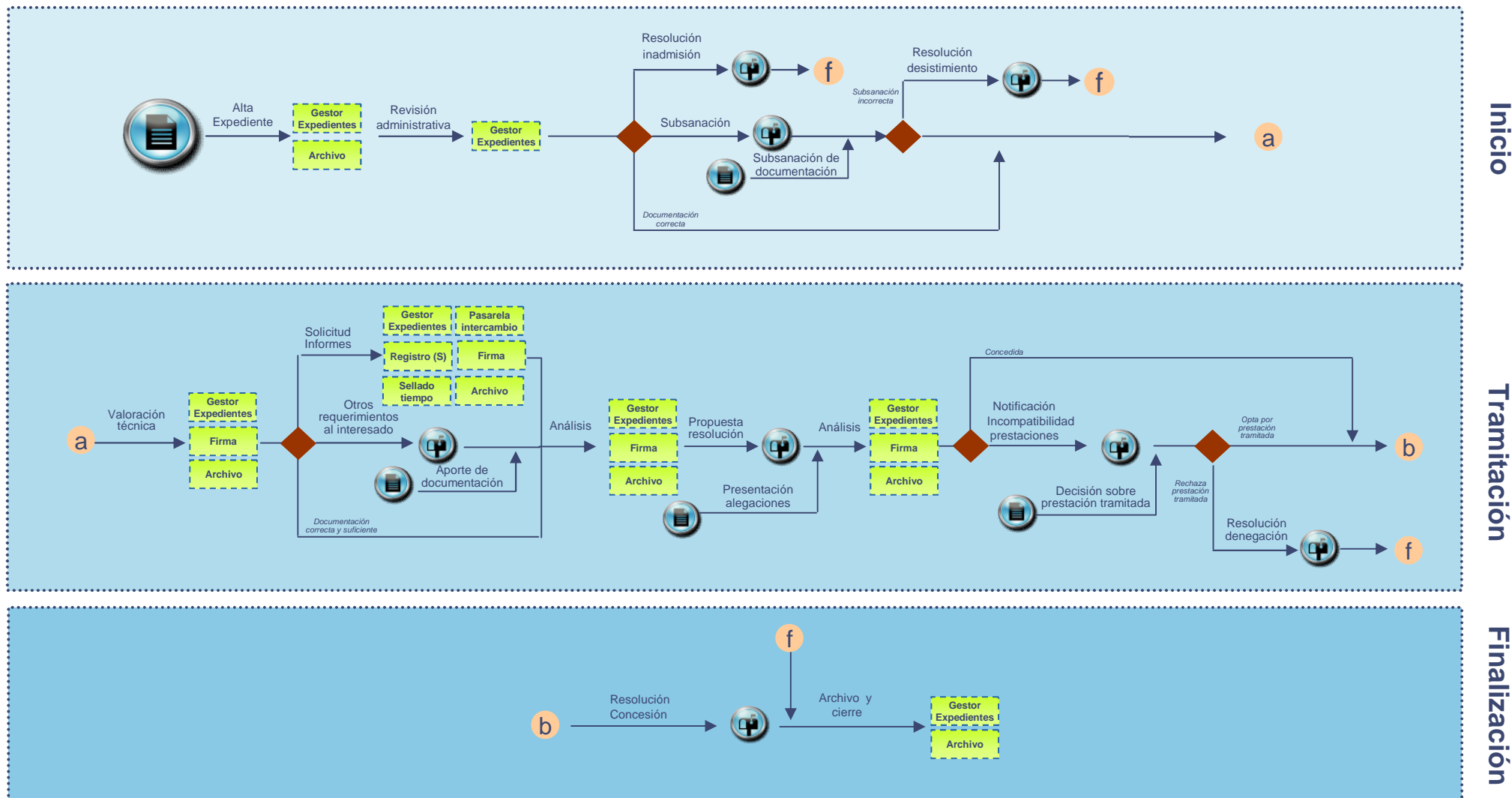


3.3 Procesos operativos de las AAPP

- ❑ **Prestaciones sociales y sanitarias:** Dentro de este grupo están las actuaciones por las cuales la Administración satisface una necesidad pública mediante la puesta a disposición de los ciudadanos de un bien o servicio, social o sanitario.
- ❑ **Proceso tipo de Prestaciones sociales y sanitarias:** Este proceso tipo tiene la siguiente estructura:
 - **Inicio:** La fase de inicio se realiza a instancias del usuario. Tras la presentación de la documentación correspondiente y la verificación de su corrección, se pasa a la siguiente fase.
 - **Tramitación:** Esta fase incluye la valoración de la documentación presentada, la posibilidad de solicitar informes u otros requerimientos al interesado para la evaluación de la solicitud presentada, así como la posibilidad de que se produzca una incompatibilidad que debe quedar resuelta para poder pasar a la última parte del proceso.
 - **Finalización:** Esta fase consiste en la notificación de la resolución de concesión y en el archivo y cierre del expediente.

3.3 Procesos operativos de las AAPP

Proceso tipo de Prestaciones sociales y sanitarias

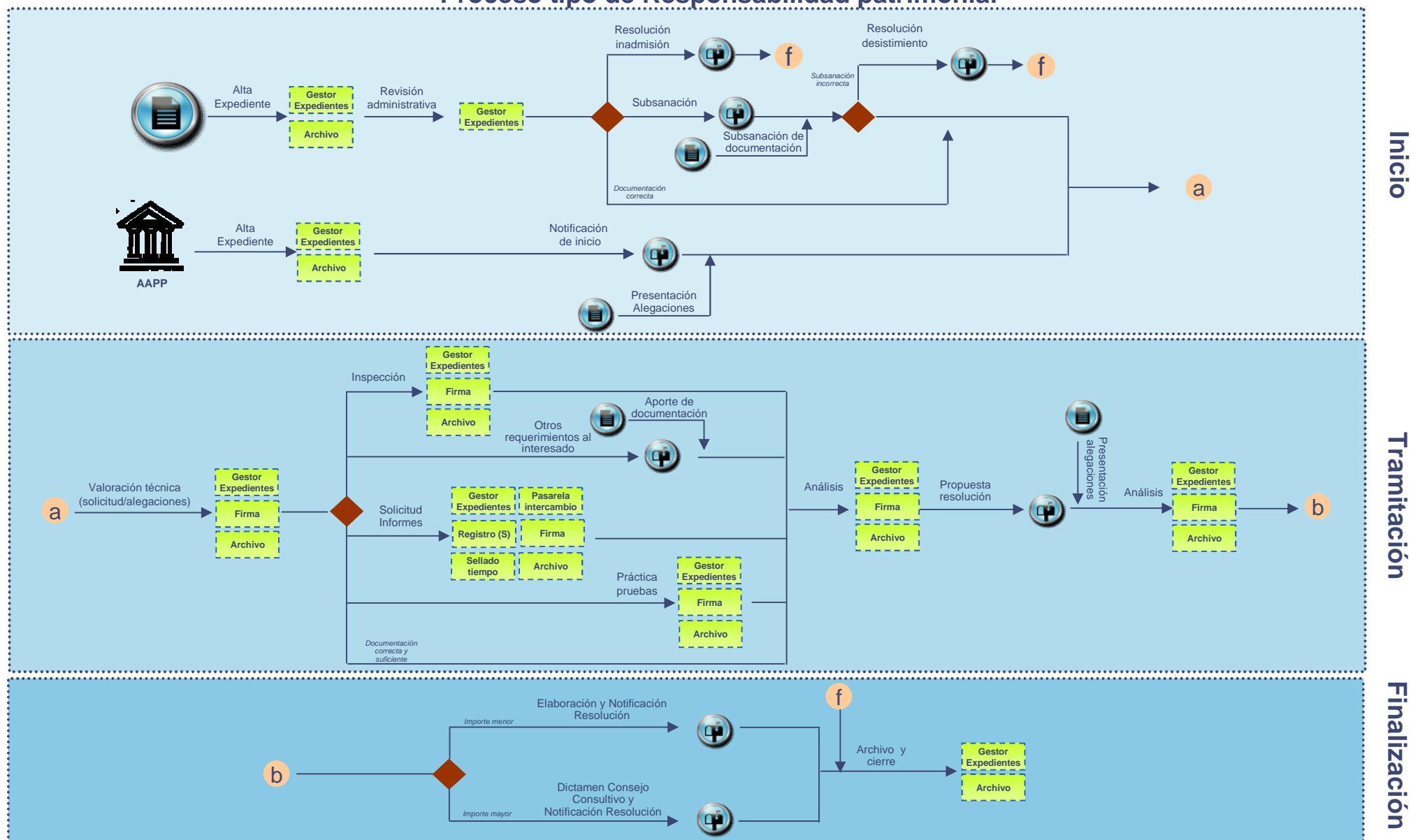


3.3 Procesos operativos de las AAPP

- ❑ **Responsabilidad patrimonial:** Comprende todos aquellos procedimientos por los cuales la Administración reconoce el derecho a indemnización de los particulares por las lesiones que aquéllos sufran en cualquiera de sus bienes y derechos como consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos.
- ❑ **Proceso tipo de Responsabilidad patrimonial:** Este proceso tipo tiene la siguiente estructura:
 - **Inicio:** El inicio del expediente puede realizarse a instancias del usuario o por propia iniciativa de la Administración. Tras la presentación de la documentación correspondiente y la verificación de su corrección, el expediente se pasa a la fase de tramitación.
 - **Tramitación:** La tramitación de este tipo de procesos es más o menos complicada, ya que se inicia con una valoración técnica de la documentación aportada, tras la que se pueden solicitar informes, inspecciones, pruebas y otra serie de requerimientos a los interesados, que ayuden en la evaluación de la solicitud. Una vez recabada toda la información, se realiza el análisis de la misma, y se notifica la propuesta de resolución, contra la que se pueden presentar las alegaciones que los interesados consideren oportunas.
 - **Finalización:** Una vez resueltas las alegaciones presentadas, y dependiendo del importe de la indemnización, se puede producir un dictamen del Consejo Consultivo y/o una notificación de la resolución. Finalmente se realiza el archivo y cierre del expediente.

3.3 Procesos operativos de las AAPP

Proceso tipo de Responsabilidad patrimonial

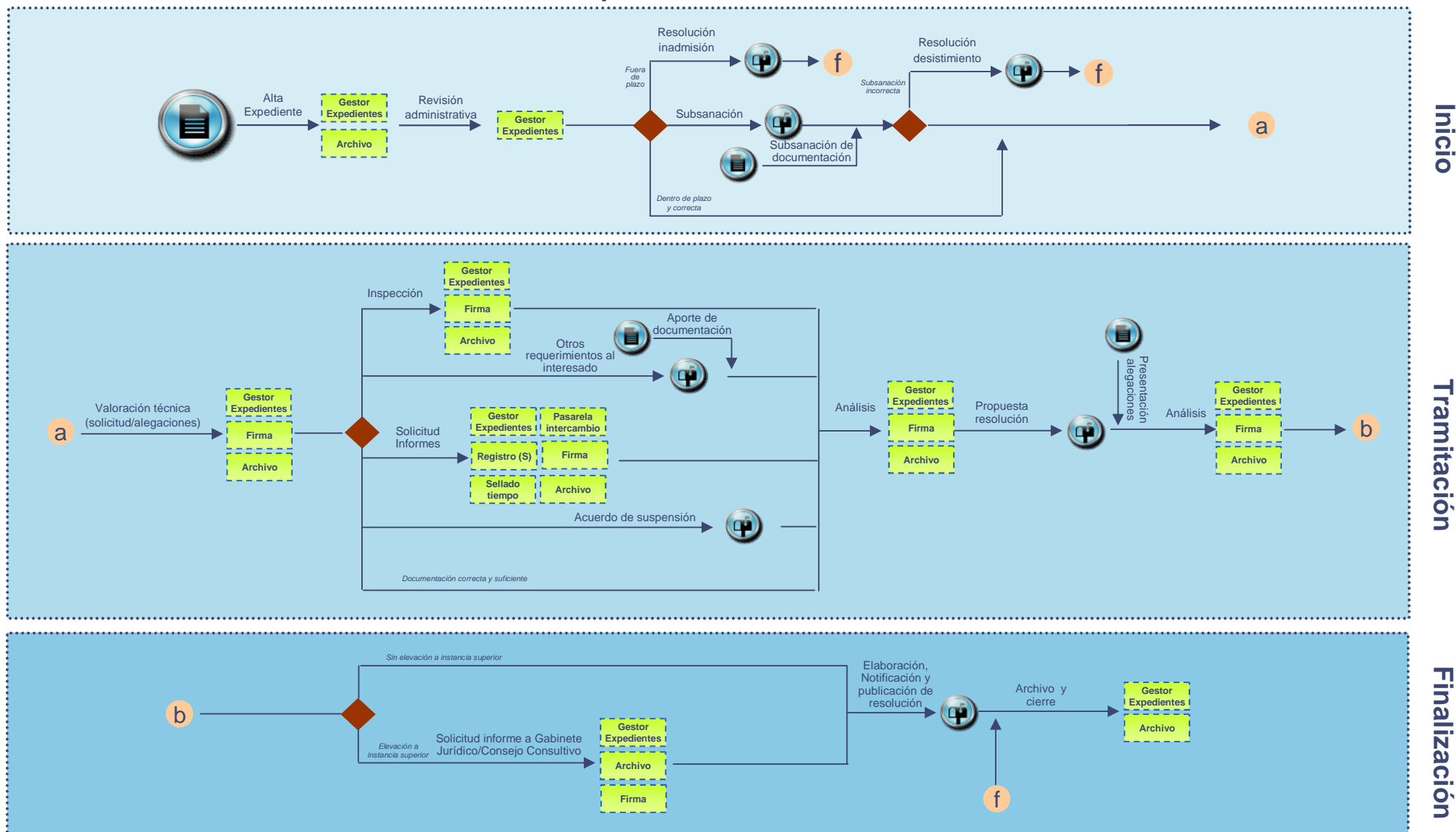


3.3 Procesos operativos de las AAPP

- ❑ **Recursos administrativos:** Es el medio establecido en la ley para obtener la modificación, revocación o invalidación de una resolución administrativa.
- ❑ **Proceso tipo de Recursos Administrativos:** Este proceso tipo tiene la siguiente estructura:
 - **Inicio:** El proceso se inicia a petición de un interesado; tras lo que se verifica la corrección de la documentación presentada y, en su caso, se solicita la subsanación de la misma.
 - **Tramitación:** Tras la valoración técnica de la solicitud o las alegaciones presentadas, hay una gran variedad de informes, inspecciones y requerimientos al interesado que pueden ser solicitados. El proceso continua con el análisis de la documentación recabada, tras lo que se notifica la propuesta de resolución y se analizan las posibles alegaciones presentadas contra la misma.
 - **Finalización:** Esta fase comprende una notificación y publicación de resolución que se puede producir tras la solicitud de un informe al Gabinete Jurídico o al Consejo Consultivo. Finalmente se cierra y archiva el expediente.

3.3 Procesos operativos de las AAPP

Proceso tipo de Recursos Administrativos



3.3 Procesos operativos de las AAPP

- ❑ **Convenios:** Engloba los procedimientos que pueden ser agrupados por establecer las condiciones y tramites necesarios para la formalización de convenios.
- ❑ **Proceso tipo de Convenios:** Este proceso tipo tiene la siguiente estructura:
 - **Inicio:** Este proceso tipo de convenio es iniciado por la propia Administración con el alta del expediente y la elaboración del borrador del convenio.
 - **Tramitación:** Una vez elaborado el convenio en la fase de iniciación, se realiza una solicitud de informes y, tras su análisis, la posibilidad de modificar dicho convenio. Finalmente se produce la notificación y comunicación de convocatoria para la firma del mismo y se produce su firma por parte de todos los organismos involucrados.
 - **Finalización:** Incluye la notificación de firma del convenio y, en el caso de justificación no diferida, el archivo y cierre del expediente.
 - **Justificación:** En el caso de justificación diferida, se incluye una fase intermedia a la de finalización. En esta fase se realizan las actividades de justificación, subsanación de los posibles errores en la documentación de justificación aportada, la notificación de la propuesta de resolución (de pago, reintegro o minoración), con la posibilidad de aportar alegaciones a la misma y la notificación de dicha resolución. Una vez notificada esta resolución, volvemos a la fase de finalización para el archivo y cierre del expediente.

3.3 Procesos operativos de las AAPP

Proceso tipo de Convenios

