



Proyecto w@ndA
Propuestas de Guía de Tramitación de Familia de
Procedimientos

Familia 3: Evaluación y Certificación

FICHA DE GUÍA DE FAMILIA

Nº de Familia:

03

Nombre de Familia:

Procedimientos de Evaluación y Certificación

Nº de Subfamilia:

11

Nombre de Subfamilia:

--	--

Nº de Versión:

01

Fecha de entrada en Vigor:

Nº de Versión a la que
sustituye:

11

Responsable de la Guía:

--

Aprobado por:

Elaborada por:

PRICEWATERHOUSECOOPERS

Nº de Versión	Responsable de Elaboración	Grupo de Trabajo
01	PRICEWATERHOUSECOOPERS	Asistentes a la Mesa de Trabajo 03 04/03/04

CONTROL DE VERSIÓN

Nº de Versión	Fecha de Entrada en Vigor	Descripción de modificaciones

ÍNDICE

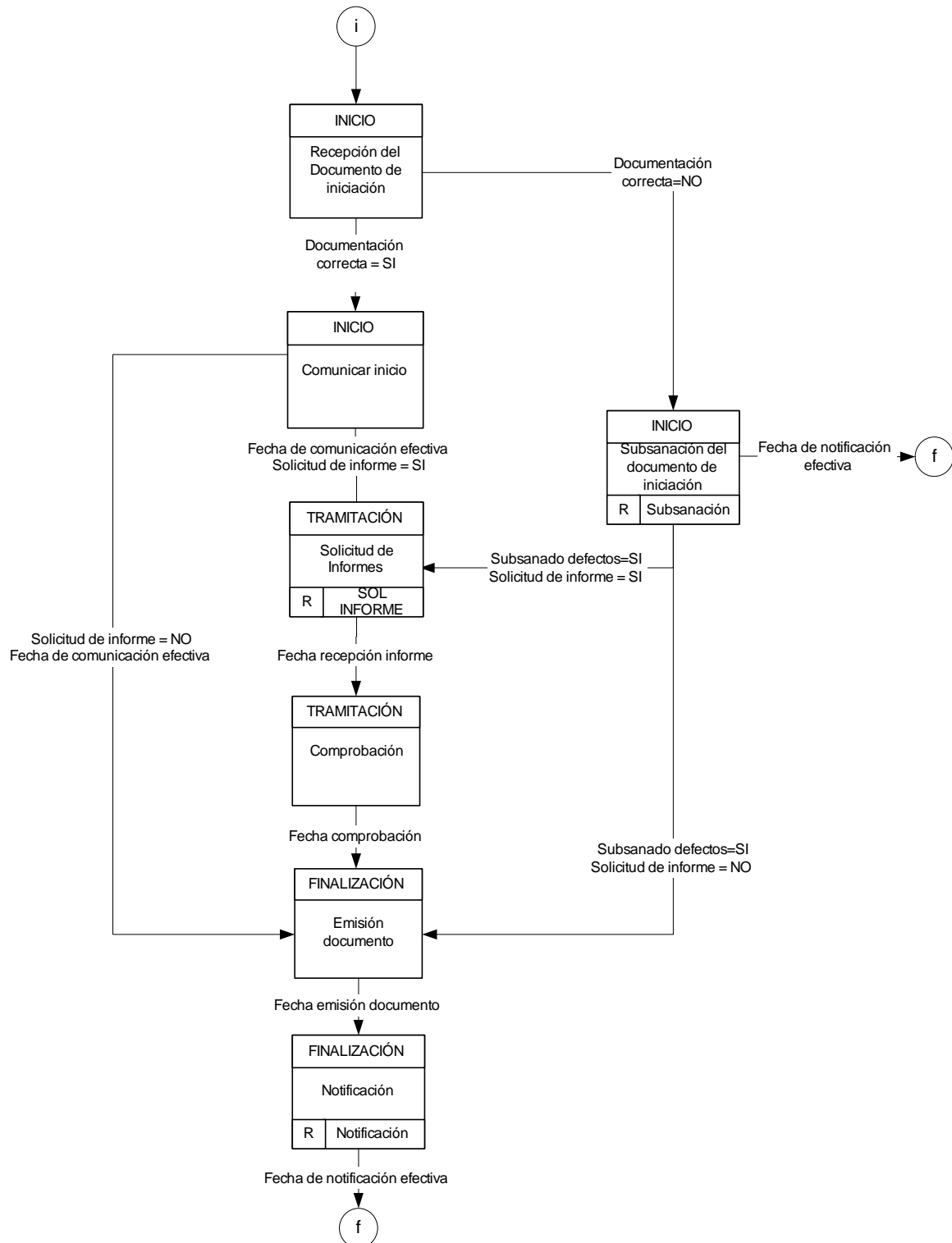
- I.- Esquema de Familia
- II.- Guía de Tramitación
 - 1. Esquema básico
 - 2. Fases
 - 3. Información básica al ciudadano
 - 4. Información para la dirección
- III.- ANEXOS:
 - 1. Lista de Asistentes a la Mesa de Trabajo

I.- Esquema de Familia

FAMILIA 3: EVALUACIÓN Y
CERTIFICACIÓN

II.- Guía de Tramitación

PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN Y
CERTIFICACIÓN



FASE: RECEPCIÓN DEL DOCUMENTO DE INICIACIÓN
--

Documentos de entrada

Nombre del documento	Documento de Iniciación
Metafase	INICIO
Fase	Recepción del documento de Iniciación
Descripción	
Documento por el cual se solicita el pronunciamiento, la certificación de algún hecho o información a la Administración.	
Datos	
Nombre	
Órgano, Centro o Unidad Administrativa al que va dirigido	
Datos identificativos del/los Interesado/s y/o Representante	
Domicilio de Notificación	
Medio de Notificación de preferente (Telemática/Ordinaria)	
Objeto de la solicitud	
Lugar y fecha de Solicitud	
Fecha de Registro de entrada	
Fecha de registro de entrada del órgano que tramita	
Número de Registro de entrada	
Número de registro de entrada del órgano que tramita	
Firma del solicitante	
Otros criterios	
Si aporta documentación adicional, deberá aparecer la fecha de entrada de dicha documentación así como el tipo de documentación aportada.	

Información básica para la tramitación

Metafase	INICIO
Fase	Recepción del documento de Iniciación
Descripción fase	Fase en donde se inicia el expediente. En esta fase se recibe y verifica la solicitud.
Condición inicio fase	
Datos	
Nombre	Obligatorio
Datos identificativos del/los Interesado/s y/o Representante	SI
Domicilio de Notificación	SI
Medio de Notificación de preferente (Telemática/Ordinaria)	SI
Objeto de la solicitud	SI
Referencia del expediente	SI
Lugar y Fecha de Solicitud	NO
Fecha de Registro de Entrada	NO
Fecha de registro de entrada del órgano que Tramita	SI
Número de Registro de Entrada	NO
Número de registro de entrada del órgano que tramita	SI
Documentación aportada	NO
¿Solicitud de Informe? = SI/NO	SI
¿Documentación Correcta? = SI/NO	SI
Condición finalización fase	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Haber contestado a la pregunta ¿Documentación correcta? ▪ Haber contestado a la pregunta ¿Solicitud de Informe? = SI/NO

Documento de salida

Nota: Este documento sólo se emitirá si ¿Documentación correcta? = SI

Nombre del documento	Notificación de Inicio
Metafase	INICIO
Fase	Recepción de documento de Iniciación
Descripción	
Documento a través del cual se notifica al interesado que se ha recibido la solicitud y se procede a iniciar la tramitación.	
Datos	
Nombre	Obligatorio
Datos identificativos del/los Interesado/s y/o Representante	SI
Domicilio de Notificación	SI
Objeto de la solicitud	NO
Referencia del Expediente	SI
Lugar y fecha de Solicitud	NO
Otros criterios	
En el documento deberán aparecer el Cargo y el Firmante del mismo. En el documento deberán aparecer los datos identificativos del Órgano, Centro o Unidad gestora.	

FASE: COMUNICAR INICIO

Información básica para la tramitación

Información básica para la tramitación		
Metafase	INICIO	
Fase	Comunicar Inicio	
Descripción fase	Se procede a tomar nota de la fecha de registro de salida del oficio.	
Condición inicio fase	Documentación correcta=SI	
Datos		
Nombre		Obligatorio
Fecha de comunicación efectiva		SI
Condición finalización fase	<ul style="list-style-type: none">▪ Haber contestado a la pregunta ¿Solicitud de informe?▪ Fecha de comunicación efectiva	

Documentos de salida

Nombre del documento	Comunicación del inicio	
Metafase	INICIO	
Fase	Comunicar Inicio	
Descripción		
Documento justificativo que se entrega a correos en donde se indica el destinatario y el remitente de la comunicación.		
Datos		
Nombre		Obligatorio
Datos del Expedidor de la comunicación		SI
Datos de Destinatario		SI
Otros criterios		

FASE: COMPROBACIÓN

Información básica para la tramitación

Información básica para la tramitación		
Metafase	TRAMITACIÓN	
Fase	Comprobación	
Descripción fase	Fase consistente en la de comprobación de datos, o el estudio del expediente.	
Condición inicio fase	Fecha de recepción de informe	
Datos		
Nombre		Obligatorio
Fecha de comprobación		SI
Datos comprobados		SI
Condición finalización fase	Fecha de comprobación	

FASE: EMISIÓN DEL DOCUMENTO

Información básica para la tramitación

Metafase	FINALIZACIÓN	
Fase	Emisión del documento	
Descripción fase	Se resuelve el procedimiento mediante la emisión del documento que da respuesta a la petición realizada.	
Condición inicio fase	Fecha de comprobación / Fecha de comunicación efectiva y ¿Solicitud de informe? = NO / ¿Subsanado defectos? = SI y ¿Solicitud de informe? = NO	
Datos		
Nombre		Obligatorio
Fecha del documento		SI
Hechos que motivan la emisión del documento		SI
Fundamentación jurídica que motiva la emisión del documento		SI
Sentido del documento		SI
Condición finalización fase	Fecha de emisión de documento	

Documento de salida

Documento de salida	
Nombre del documento	Documento de finalización del procedimiento
Metafase	FINALIZACIÓN
Fase	Emisión del documento
Descripción	
Escrito mediante el cual se da respuesta a la petición realizada por el interesado.	
Datos	
Nombre	Obligatorio
Datos identificativos del/los Interesado/s y/o Representante	SI
Domicilio de Notificación	SI
Referencia del expediente	SI
Fecha de emisión del documento	SI
Hechos que motivan la emisión del documento	SI
Fundamentación jurídica que motiva la emisión del documento	SI
Sentido del documento	SI
Otros criterios	
Deberá constar en el documento los recursos que contra la misma procedan, órgano administrativo o judicial ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos, en el caso de que sea de aplicación.	
En algunos procedimientos de esta familia, puede no ser obligatorio incluir en la resolución la motivación y el domicilio de notificación.	
En el documento deberán aparecer el Cargo y el Firmante del mismo.	
En el documento deberán aparecer los datos identificativos del Órgano, Centro o Unidad gestora.	

2.- Información básica al interesado.

METAFASE	FASE	DENOMINACIÓN	CONDICIÓN	INFORMACIÓN AL CIUDADANO
INICIO	Documento de Iniciación	Inicio del Procedimiento	Fecha de entrada en registro	Con fecha “Fecha de registro de entrada del órgano que tramita” se ha recibido la solicitud y se procede a iniciar el procedimiento
INICIO	Emisión de requerimiento de Subsanción	Subsanación	Fecha de requerimiento	La solicitud se encuentra requerida por falta de documentación. “Documentación o dato requerido” y “Plazo de Subsanción”. Si no subsana se le tendrá por desistida su petición, previa resolución.
FINALIZACIÓN	Emisión de Resolución de Desistimiento	Desistimiento	Fecha de Resolución de Desistimiento	Se procede al archivo del expediente por Desistimiento. “Fecha de emisión de la Resolución de Desistimiento”.
FINALIZACIÓN	Emisión del documento	Documento que finaliza el procedimiento	Fecha de emisión del documento	“Sentido del Documento” “Hechos que motivan la emisión del documento” “Fundamentación jurídica que motiva la emisión del documento” “Fecha de emisión del documento”

Será importante que en cada procedimiento particular aparezcan a partir de cuando cuentan los plazos, cuales son los plazos y sentido del silencio administrativo.

3.- Información para la dirección

DENOMINACION INDICADOR	DESCRIPCIÓN INDICADOR	PERIODICIDAD
Número de solicitudes presentadas.	Las solicitudes se filtrarán diferenciándolas por su tipología	Mensual Anual
Porcentaje de solicitudes finalizadas con documento emitido	$(\text{Número de solicitudes resueltas} / \text{Número de solicitudes presentadas}) \times 100$	Mensual Anual
Porcentaje de solicitudes finalizadas por Desistimiento.	$(\text{Número de solicitudes resueltas por Desistimiento} / \text{Número de solicitudes presentadas}) \times 100$	Mensual Anual
Días de Gestión. (MEDIA ARITMÉTICA)	Sumatorio(Fecha de emisión del documento de finalización – Fecha de entrada en registro de la solicitud)/Nº expedientes	Anual
Plazo de Resolución Efectivo. (MEDIA ARITMÉTICA)	Sumatorio((Fecha de emisión del documento de finalización – Fecha de entrada en registro de la solicitud)-Días de paralización de expediente)/Nº expedientes	Anual
Plazo (real-estimado) de Metafase. (MEDIA ARITMÉTICA)	Sumatorio(Plazo real de ejecución de Metafase-Plazo estimado de ejecución de Metafase)/Nº expedientes	Anual

Sería conveniente que además de los indicadores establecidos anteriormente, se pudieran extraer listados de consulta en donde apareciesen los expedientes en función de su punto de tramitación. Por ejemplo, los expedientes en fase de subsanación.

III.- ANEXOS

1.- Lista de Asistentes a la Mesa de Trabajo

Fecha	04 de marzo de 2004	
Familia	Procedimientos de Evaluación y Certificación	
Lugar	Av de Republica Argentina 27 B	
Asistentes		Entidad
Enrique Encina		Servicio de Coordinación Informática
José María Donaire		Servicio de Organización Administrativa
Ana Melero		Consejería de Cultura
Luis Jober		Consejería de Cultura
Ana María Vargas		Consejería de Economía y Hacienda
Antonia Heredia		Archivo
Miguel Campo		PricewaterhouseCoopers