



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

Familia 13: Procedimientos de Revisión de la
Actuación Administrativa y Reclamaciones Previas

Familia 13.1: Procedimientos de Recursos
Administrativos y Reclamaciones Previas

FICHA DE GUÍA DE FAMILIA

Nº de Familia:	13	Nombre de Familia:	Procedimientos de Revisión de la Actuación Administrativa y Reclamaciones Previas
----------------	----	--------------------	--

Nº Subfamilia:	de	13.1	Nombre de Subfamilia:	Procedimientos de Recursos Administrativos y Reclamaciones Previas
----------------	----	------	-----------------------	--

Nº de Versión:	01	Fecha de entrada en Vigor:	
----------------	----	----------------------------	--

Nº de Versión a la que
sustituye:

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 13 22/04/04

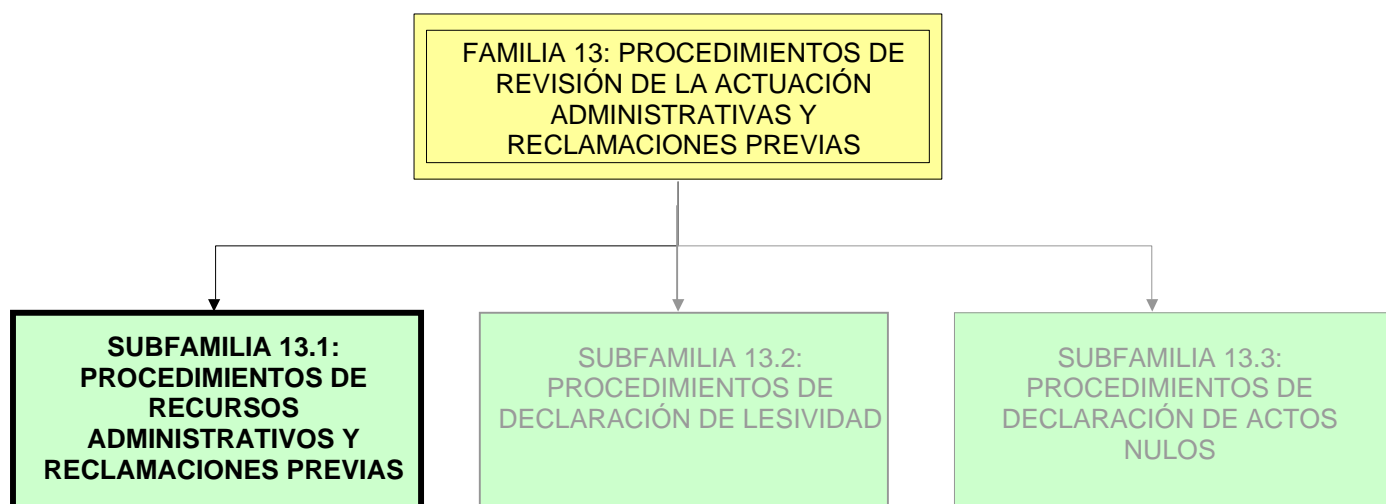
CONTROL DE VERSIÓN

Nº de Versión	Fecha de Entrada en Vigor	Descripción de modificaciones

ÍNDICE

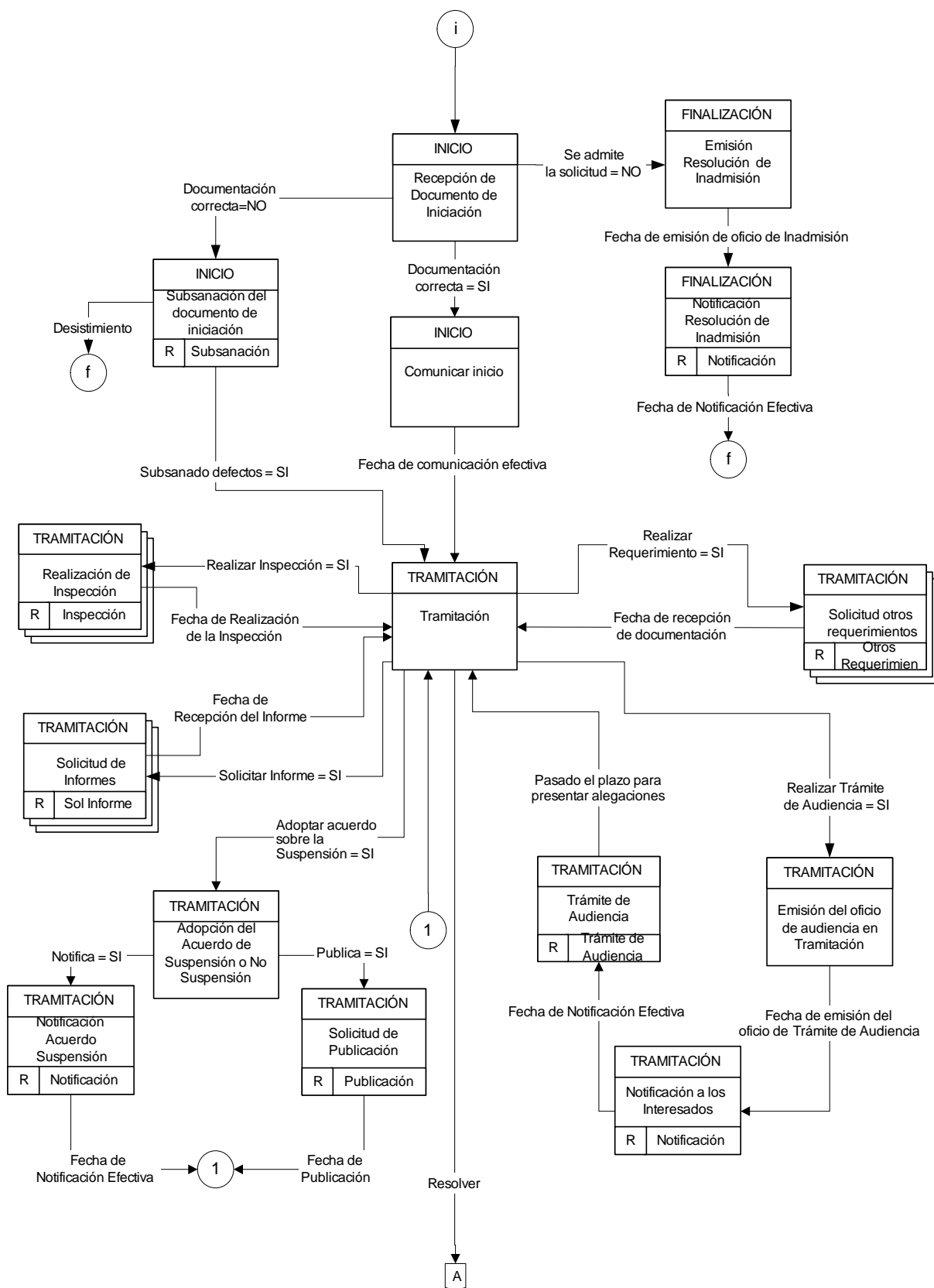
- I.- Esquema de Familia
- II.- Guía de Tramitación
 - 1. Esquema básico
 - 2. Fases
 - 3. Información básica al interesado
 - 4. Información para la dirección
- III.- ANEXOS:
 - 1. Lista de Asistentes a la Mesa de Trabajo

I.- Esquema de Familia



II.- Guía de Tramitación

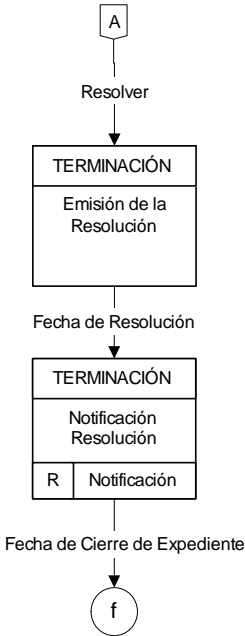
PROCEDIMIENTOS DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS Y RECLAMACIONES PREVIAS



De página 1 a página 2

PROCEDIMIENTOS DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS Y RECLAMACIONES PREVIAS

De página 1 a página 2



FASE: RECEPCIÓN DE DOCUMENTO DE INICIACIÓN

Documentos de entrada

Nombre del documento	Documento de Iniciación
Metafase	INICIO
Fase	Recepción de documento de Iniciación
Descripción	
El documento por el cual se recurre o reclama un acto de la administración	
Datos	
Nombre	
Órgano, Centro o Unidad Administrativa al que va dirigido	
Datos identificativos del/los Interesados/s y/o Representante	
Domicilio de Notificación	
Identificación del expediente a revisar	
Medio de Notificación de preferente (Telemática/Ordinaria)	
Tipo de trámite (Recurso Administrativo/Reclamaciones Previas)	
Acto cuya revisión se solicita	
Razón de su impugnación	
Lugar y fecha de Solicitud	
Fecha de Registro de entrada	
Número de Registro de entrada	
Fecha de registro de entrada del órgano que Trámite	
Número de registro de entrada del órgano que Trámite	
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 de 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 Interesados/s y/o Representante	SI
Domicilio de Notificación	NO
Referencia del expediente	SI
Medio de Notificación de preferente (Telemática/Ordinaria)	SI
Tipo de trámite	SI
Identificación del expediente a revisar	SI
Acto cuya revisión se solicita	SI
Razón de su impugnación	SI
Lugar y fecha de Solicitud	SI
Fecha de Registro de entrada	NO
Número de Registro de entrada	NO
Fecha de registro de entrada del órgano que Trámite	SI
Número de registro de entrada del órgano que Trámite	SI
Documentación aportada	NO
¿Documentación correcta? = SI/NO	SI
¿Se admite la solicitud? = SI/NO	SI
Condición finalización fase	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Haber contestado a la pregunta ¿Documentación correcta? ▪ Haber contestado a la pregunta ¿Se admite la solicitud?

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
Tipo de trámite	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	Fecha de comunicación efectiva	

Documentos de salida

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: EMISIÓN RESOLUCIÓN DE INADMISIÓN

Información básica para la tramitación

Información básica para la tramitación	
Metafase	FINALIZACIÓN
Fase	Emisión de Resolución de Inadmisión
Descripción fase	Se elabora la Resolución de inadmisión
Condición inicio fase	Admisión de solicitud = NO
Datos	
Nombre	Obligatorio
Fecha de emisión de la Resolución de Inadmisión	SI
Fundamentación Jurídica que motiva la Resolución de Inadmisión	SI
Hechos que motivan la Resolución de Inadmisión	SI
Condición finalización fase	Fecha de emisión de la Resolución de Inadmisión

Documento de salida

Documento de Salida	
Nombre del documento	Resolución de Inadmisión
Metafase	FINALIZACIÓN
Fase	Emisión de la Resolución de Inadmisión
Descripción	
Documento en donde se procede a la resolución del expediente por Inadmisión de la solicitud	
Datos	
Nombre	Obligatorio
Datos identificativos del/los Interesados/s y/o Representante	SI
Domicilio de Notificación	SI
Fundamentación Jurídica que motiva la Resolución de Inadmisión	SI
Hechos que motivan la Resolución de Inadmisión	SI
Identificación del expediente a revisar	SI
Fecha de emisión de la Resolución de Inadmisión.	SI
Otros criterios	
Deberán 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 el documento deberá aparecer el cargo y Firmante.	
En el documento deberá aparecer los datos identificativos del Órgano, Centro o Unidad gestora.	

FASE: TRAMITACIÓN

Información básica para la tramitación

Información básica para la tramitación	
Metafase	TRAMITACIÓN
Fase	Tramitación
Descripción fase	Fase en donde se pueden realizar distintos tipos de trámites: Inspección, Otros requerimientos y Solicitud de informes, Trámite de Audiencia y/o Acuerdo de Suspensión.
Condición inicio fase	Fecha de comunicación efectiva /¿Subsanado los defectos? = SI/ Fecha de Notificación Efectiva
Datos	
Nombre	Obligatorio
¿Realizar Inspección? = SI/NO	SI
¿Solicitar Informe? = SI/NO	SI
¿Realizar Requerimientos? = SI/NO	SI
¿Realizar Trámite de Audiencia? = SI/NO	SI
¿Adoptar acuerdo sobre la Suspensión? = SI/NO	SI
Condición finalización fase	<ul style="list-style-type: none">▪ Haber contestado a la pregunta ¿Realizar Inspección?.▪ Haber contestado a la pregunta ¿Solicitar Informe?▪ Haber contestado a la pregunta ¿Realizar Requerimiento?▪ Haber contestado a la pregunta ¿Realizar Trámite de Audiencia?▪ Haber contestado a la pregunta ¿Adoptar acuerdo sobre la Suspensión?

FASE: EMISIÓN DEL OFICIO DE AUDIENCIA
--

Información básica para la tramitación

Metafase	TRAMITACIÓN
Fase	Emisión del oficio de audiencia
Descripción fase	Se elabora el oficio en donde se comunica a las partes interesadas la fecha de celebración de audiencia en donde podrán presentar alegaciones y pruebas.
Condición inicio fase	¿Realizar Trámite de Audiencia? = SI
Datos	
Nombre	Obligatorio
Fecha de emisión de oficio de Audiencia	SI
Plazo para presentar alegaciones.	SI
Condición finalización fase	Fecha de emisión del oficio de Audiencia

Documento de salida

Nombre del documento	Oficio de Audiencia
Metafase	TRAMITACIÓN
Fase	Emisión del oficio de audiencia
Descripción	
Documento en donde se informa a las partes interesadas de la convocatoria de la audiencia para la presentación de las alegaciones y/o pruebas que el interesado/s consideren	
Datos	
Nombre	Obligatorio
Datos identificativos del/los Interesados/s y/o Representante	SI
Domicilio de Notificación	SI
Referencia del expediente	SI
Identificación del expediente a revisar	SI
Plazo para presentar alegaciones	SI
Fecha de emisión del oficio de Audiencia	SI
Otros criterios	
Al notificar al interesado la iniciación del trámite de audiencia, se les facilitará, en su caso , una relación de los documentos obrantes en el procedimiento, a fin de que puedan obtener copia de los que estimen convenientes.	
En el caso de terceros interesados, se le mandará copia del recurso.	
El plazo de Audiencia será no inferior a 10 días y no superior a 15 días.	
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: ADOPCIÓN DEL ACUERDO DE SUSPENSIÓN O NO SUSPENSIÓN

Información básica para la tramitación

Información básica para la tramitación	
Metafase	TRAMITACIÓN
Fase	Adopción del Acuerdo de Suspensión, Suspensión Parcial o no Suspensión
Descripción fase	Posibilidad de suspender, suspender parcialmente o no suspender la ejecución del acto impugnado
Condición inicio fase	¿Adoptar acuerdo sobre la Suspensión? = SI
Datos	
Nombre	Obligatorio
Fecha de emisión del Acuerdo de Suspensión	SI
Hechos que motivan el Acuerdo de Suspensión	SI
Fundamentación Jurídica que motiva el Acuerdo de Suspensión	SI
Sentido del Acuerdo de Suspensión (Acuerdo de Suspensión, Acuerdo de No Suspensión, Suspensión Parcial)	SI
Implicaciones del Acuerdo de Suspensión.	SI
¿Se adoptan Medidas Cautelares? = SI/NO	NO
Medidas Cautelares a adoptar	NO
¿Notifica? = SI/NO	SI
¿Publica? = SI/NO	SI
Condición finalización fase	<ul style="list-style-type: none">▪ Haber contestado a la pregunta: ¿Notifica? = SI/NO▪ Haber contestado a la pregunta: ¿Publica? = SI/NO▪ Haber contestado a la pregunta: ¿Se adoptan Medidas Cautelares?

Documento de salida

Nombre del documento	Acuerdo de Suspensión o no Suspensión.	
Metafase	TRAMITACIÓN	
Fase	Adopción del Acuerdo de Suspensión, Suspensión parcial o no Suspensión.	
Descripción		
Documento por el cual se adopta el acuerdo de suspensión, suspensión parcial o no suspensión del acto impugnado.		
Datos		
Nombre		Obligatorio
Datos identificativos del/los Interesados/s y/o Representante		SI
Domicilio de Notificación		SI
Referencia del expediente		SI
Identificación del expediente a revisar		SI
Fecha de emisión del Acuerdo de Suspensión		SI
Hechos que motivan el Acuerdo de Suspensión		SI
Fundamentación Jurídica que motiva el Acuerdo de Suspensión		SI
Sentido del Acuerdo de Suspensión (Acuerdo de Suspensión, Acuerdo de No Suspensión, Suspensión Parcial)		SI
Implicaciones del Acuerdo de Suspensión.		SI
Medidas Cautelares a adoptar		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: EMISIÓN DE LA RESOLUCIÓN

Información básica para la tramitación

Metafase	TERMINACIÓN
Fase	Emisión de la Resolución
Descripción fase	Se elabora la Resolución del procedimiento
Condición inicio fase	Resolver
Datos	
Nombre	Obligatorio
Fecha de emisión de la Resolución	SI
Hechos que motivan la Resolución	SI
Fundamentación Jurídica que motiva la Resolución	SI
Sentido de la Resolución (Estimación, Desestimación ,Estimación parcial o Inadmisión)	SI
Cuantía	NO
Condición finalización fase	Fecha de emisión de la Resolución

Documento de salida

Documento de Salida	
Nombre del documento	Documento de Resolución
Metafase	TERMINACIÓN
Fase	Emisión de la Resolución
Descripción	
Documento por el cual se resuelve el expediente.	
Datos	
Nombre	Obligatorio
Datos identificativos del/los Interesados/s y/o Representante	SI
Domicilio de Notificación	SI
Referencia del expediente	SI
Identificación del expediente a revisar	SI
Fecha de emisión de la Resolución	SI
Hechos que motivan la Resolución	SI
Fundamentación Jurídica que motiva la Resolución	SI
Sentido de la Resolución (Estimación, Desestimación ,Estimación parcial o Inadmisión)	SI
Cuantía	NO
Otros criterios	
Deberán 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 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	Recepción del documento de Iniciación	Inicio del Procedimiento	Fecha de entrada en registro	Con fecha “Fecha de entrada en registro del órgano que tramita” se ha recibido la solicitud y se procede a iniciar el procedimiento
INICIO	Emisión de requerimiento de Subsanción	Subsanción	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.
TRAMITACIÓN	Solicitud de Informes	Informes	Solicitar informe = SI	Se ha procedido a solicitar un informe para apoyar la Resolución. “Órgano, Centro o Unidad Administrativa al que se le solicita”
TRAMITACIÓN	Realización de Requerimientos	Requerimientos	Realizar requerimientos = SI	Se le requiere que presente documentación adicional. “Documentación o dato requerido” y “Plazo para presentar documentación adicional”. Si no presenta la documentación requerida, se le tendrá por caducada su petición, previa resolución.
TRAMITACIÓN	Trámite de Audiencia	Audiencia	Realizar Trámite de Audiencia = SI	Se inicia el periodo para presentar alegaciones. “Plazo para presentar alegaciones”.

TRAMITACIÓN	Acuerdo de Suspensión	Suspensión	Realizar Acuerdo de Suspensión = SI	"Fecha de emisión del Acuerdo de Suspensión" "Fundamentación Jurídica que motiva el acuerdo de suspensión" "Hechos que motivan el acuerdo de suspensión" "Implicaciones del Acuerdo de Suspensión" "Identificación del expediente a revisar" "¿Se adoptan Medidas Cautelares?= SI/NO" "Medidas Cautelares a adoptar"
TERMINACIÓN	Emisión de la Resolución	Resolución		"Fecha de emisión de la Resolución" "Sentido de la Resolución (Estimación, Desestimación o Estimación parcial)" "Fundamentación Jurídica que la Resolución" "Hechos que motivan la Resolución" "Identificación del expediente a revisar"

3.- Información para la dirección

DENOMINACION INDICADOR	DESCRIPCIÓN INDICADOR	PERIODICIDAD
Número de Recursos presentados.	Los recursos se filtrarán diferenciándolos por su tipología	Mensual Anual
Porcentaje de procedimientos resueltos con Estimación del Recurso	(Número de procedimientos resueltos con Estimación del Recurso/ Número de solicitudes presentadas) x 100	Mensual Anual
Porcentaje de procedimientos resueltos con Desestimación del Recurso	(Número de procedimientos resueltos con Desestimación del Recurso / Número de solicitudes presentadas) x 100	Mensual Anual
Porcentaje de procedimientos resueltos con Estimación Parcial del Recurso	(Número de procedimientos resueltos con Estimación Parcial del Recurso / Número de solicitudes presentadas) x 100	Mensual Anual
Porcentaje de procedimientos resueltos por Inadmisión	(Número de procedimientos resueltos por Inadmisión / Número de solicitudes presentadas) x 100	Mensual Anual
Porcentaje de procedimientos con Acuerdo de Suspensión	(Número de solicitudes con acuerdo de Suspensión/ Número de solicitudes presentadas) x 100	Mensual Anual
Porcentaje de procedimientos con Acuerdo de No Suspensión	(Número de solicitudes con acuerdo de Suspensión/ Número de solicitudes presentadas) x 100	Mensual Anual
Porcentaje de procedimientos con Acuerdo de Suspensión Parcial	(Número de solicitudes con acuerdo de Suspensión/ Número de solicitudes presentadas) x 100	Mensual Anual

Días de Gestión. (MEDIA ARITMÉTICA)	Sumatorio (Fecha de emisión del acuerdo de finalización – Fecha de entrada en registro de la solicitud)/Nº Expedientes	Anual
Plazo de Resolución Efectivo. (MEDIA ARITMÉTICA)	Sumatorio (Fecha de emisión del acuerdo 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	22 de abril de 2004	
Familia	Procedimientos de Revisión de la Actuación Administrativa y Revisiones Previas	
Lugar	PricewaterhouseCoopers	
Asistentes		Entidad
José Ignacio Cortés		Servicio de Coordinación Informática
José Manuel Duarte		Servicio de Organización Administrativa
Amparo Alonso		Archivo
Guillermo Rodrigo		Consejería de Gobernación
Fernando Hernández		Consejería de Gobernación
Ana Blanco		Consejería de Justicia y Administración Pública
Carmen Garrido		Consejería de Economía y Hacienda
María Soledad Torres		Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico
Carlos Bretón		Consejería de Medio Ambiente
Dafrosa Ibáñez		Consejería de Medio Ambiente
Miguel Campo		PricewaterhouseCoopers