

# ADMINISTRACION ELECTRONICA

06/09/2023

## *Metodología para definir trámites, gestiones y procedimientos administrativos*

Este documento tiene por finalidad establecer las acciones o pasos para ofrecer trámites y gestiones online a la ciudadanía y tramitar electrónicamente los expedientes de los procedimientos administrativos.

### SEDE ELECTRÓNICA



Dirección de Modernización y Calidad  
Concejalía de Digitalización y Nuevas Tecnologías

## INDICE

### 1. ANTECEDENTES

- 1.1. Contexto actual
- 1.2. Finalidad, objetivos y destinatarios
- 1.3. Plan de Administración electrónica
- 1.4. Normalización documental
- 1.5. Medidas de simplificación
- 1.6. Grupos de trabajo
- 1.7. Planteamiento y proyectos

### 2. METODOLOGIA

Paso 01: Inventariar trámites y gestiones

Paso 02: Inventariar procedimientos administrativos

Paso 03: Clasificar los trámites, gestiones y procedimientos por prioridad

Paso 04: Remitir los trámites, gestiones y procedimientos

Paso 05: Elaborar un Plan de trabajo conjuntamente con los responsables técnicos

#### PROYECTO A: FICHA WEB SOBRE INFORMACION DE TRAMITES Y GESTIONES

Paso 06: Cumplimentar la Ficha web de trámites y gestiones

Paso 07: Analizar, cumplimentar y validar la Ficha web

Paso 08: Remitir la Ficha web al departamento Web.

Paso 09: Publicar la información de la Ficha web en la Sede electrónica.

Paso 10: Verificar la información publicada, seguimiento y actualización

#### PROYECTO B: FICHA DEFINICION DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Paso 11: Escanear y remitir los expedientes administrativos.

Paso 12: Cumplimentar y validar la Ficha definición de procedimientos

Paso 13: Remitir la Ficha de definición de procedimientos a Nuevas tecnologías

Paso 14: Incorporación del procedimiento al gestor de expedientes electrónicos

Paso 15: Elaborar Plan de utilización del gestor de expedientes electrónicos

## HISTÓRICO DE CAMBIOS

### ANEXOS

Documento 1: Contexto y planteamiento

Documento 2: Inventario de trámites y gestiones

Documento 3: Inventario de procedimientos administrativos

Documento 4: Ficha Web de trámites y gestiones

Documento 5: Ficha de definición de procedimientos administrativos

Documento A: Instrucción de elementos básicos de imagen institucional de documentos electrónicos

## 1. ANTECEDENTES

### 1.1. Contexto actual

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público configuran un escenario de tramitación electrónica que debe constituir la actuación habitual de las Administraciones públicas.

Para alcanzar esta transformación digital se debe disponer de las herramientas tecnológicas y aplicaciones de software necesarias. Nuestro ayuntamiento cuenta ya con una Plataforma de Tramitación Administrativa, con funcionalidades de registro electrónico, diseño y elaboración de formularios, creación de códigos seguros de verificación, tramitación electrónica de los procedimientos administrativos y el conocimiento por los interesados del estado de tramitación de sus expedientes.

Sin embargo, también es preciso adecuar la organización y gestión interna mediante la definición de los procesos y prestación de servicios, que incluyen la descripción de trámites, gestiones y procedimientos administrativos que, como se sabe, pueden iniciarse por la ciudadanía (a instancia de parte) o por la propia administración (de oficio).

### 1.2. Finalidad, objetivos y destinatarios

En este documento se proporciona una serie de pasos o acciones que configurarán la metodología para definir trámites, gestiones y procedimientos, necesarios para la implantación efectiva de la administración electrónica municipal.

El contenido de este documento responde a las previsiones del Plan para implantar la administración electrónica elaborado por Nuevas Tecnologías, que establece la necesidad de elaborar por el departamento de Modernización y Calidad una guía metodológica para unificar los trabajos de definición y descripción de procesos, procedimientos, trámites o gestiones.

Por tanto, esta metodología pretende responder adecuadamente a los siguientes objetivos:

- a) Identificar y relacionar los trámites, gestiones y procedimientos administrativos que se ofrecen a la ciudadanía y forman parte de los procesos de prestación de servicios y de funcionamiento de la organización municipal.
- b) Definir y describir los trámites, gestiones y procedimientos para proceder a su normalización, simplificación y rediseño, con el fin de adaptarlos a la nueva realidad de la gestión administrativa electrónica.

## METODOLOGIA PARA DEFINIR TRAMITES, GESTIONES Y PROCEDIMIENTOS

- c) Normalizar la documentación, mediante su recogida en soporte papel utilizada por la organización. Ello incluye simplificación y normalización de solicitudes, definición de plantillas electrónicas; definición de formularios web, etc.
- d) Concretar la estructura de unidades administrativas (responsables de procedimientos, trámites y gestiones).

Son destinatarios de este documento los responsables de las unidades administrativas municipales (servicios o departamentos), así como el personal técnico y administrativo que colabora o participa en la prestación de servicios, trámites, gestiones o procedimientos.

### 1.3. Plan de Administración Electrónica

El Plan de acción de implantación de la Administración electrónica, además de informar de los antecedentes y avances introducidos en los sistemas informáticos y tecnológicos de nuestro ayuntamiento, incide con acierto en la necesaria adecuación organizativa y jurídica a este nuevo contexto de administración digital.

En dicho Plan se afirma como necesidad la definición de procesos de funcionamiento y de prestación de servicios adaptados a los requerimientos normativos de las diferentes leyes sobre la administración electrónica. En este contexto entenderemos que los procesos engloban diferentes procedimientos administrativos y también los trámites o gestiones que se ponen a disposición de la ciudadanía para su realización principalmente electrónica, pero no únicamente, pues también se mantendrán los canales presenciales y telefónicos.

Aunque la concreción y definición de dichos procesos es responsabilidad de los Servicios y Departamentos como unidades administrativas competentes en sus respectivos ámbitos de gestión y prestación de servicios públicos, así como en la tramitación administrativa de los procedimientos, lo cierto es que una entidad local como el Ayuntamiento de Móstoles, de un importante tamaño organizativo y un alto número de servicios y procedimientos, requiere de una metodología común que normalice los contenidos de los procesos de referencia. Por ello, la función de Modernización y Calidad, desde esta perspectiva, será elaborar dicha metodología para la definición homogénea de procedimientos, trámites y gestiones, tanto para la propia administración como para la ciudadanía.

El producto final se refleja en fichas y diagramas, que serán la base también para la transformación electrónica de la gestión en papel y presencial. Este contenido servirá igualmente para proporcionar a la ciudadanía, en la Sede electrónica, la información necesaria y suficiente para relacionarse por los diferentes canales de comunicación.

### 1.4. Normalización documental

La creación de un registro electrónico, así como la adquisición de un gestor de expedientes por parte de esta Administración municipal ha puesto de manifiesto la necesidad de abordar la homogeneización de

## METODOLOGIA PARA DEFINIR TRAMTIMES, GESTIONES Y PROCEDIMIENTOS

documentos electrónicos con el objeto de facilitar su confección y formulación, así como para mantener la adecuada imagen institucional.

En la actualidad se carece de modelos normalizados de documentos administrativos, salvo los incluidos en el propio Reglamento de Municipal de Procedimiento Administrativo y los modelos normalizados de solicitud aprobados por Decreto nº 3706 /16, de 18 de julio, previo informe favorable del Consejo de Dirección Técnico-Administrativa.

Por este motivo, para conseguir unos modelos normalizados de documentos administrativos debemos establecer los elementos básicos de la imagen institucional, que han sido aprobados por el Consejo de Dirección Técnico Administrativa en su reunión de fecha 30 de noviembre de 2019, y que se adjuntan como Documento A.

Posteriormente, debe elaborarse cada uno de los tipos de documentos administrativos existentes. Este proceso de identificación y elaboración de documentos normalizados para la tramitación administrativa electrónica se integrará en el apartado 2, Metodología, del presente documento, si bien corresponderá al Grupo de trabajo de administración electrónica la revisión y validación de los documentos normalizados por las unidades administrativas responsables que se utilicen y formen parte de los expedientes administrativos.

### 1.5. Medidas de simplificación

Conjuntamente con la unidad administrativa responsable del trámite, gestión o procedimiento, se analizará la posibilidad de aplicar, al menos, las siguientes medidas de simplificación:

- 1º. Analizar críticamente los documentos que se solicitan a la ciudadanía de forma reiterada y que podemos eliminar.
- 2º. Evitar solicitar datos o documentos no exigidos por normativa o que hayan sido aportados anteriormente (art. 28 Ley 39/2015)
- 3º. Evitar desplazamientos de la ciudadanía a otras administraciones, mediante la interoperabilidad

### 1.6. Grupos de trabajo

En el proceso de implantación de la Administración electrónica municipal deben considerarse aspectos jurídicos, tecnológicos, organizativos y de gestión documental por lo que es preciso una coordinación y colaboración conjunta entre responsables técnicos de estos ámbitos de conocimiento. Se precisa por ello la creación de los siguientes equipos de trabajo o de proyecto:

**a) Consejo de Dirección Técnico-Administrativa**

El Consejo de Dirección Técnico-Administrativa, que ejercerá la función coordinadora general, tiene asumidas, por acuerdo de fecha 10 de octubre de 2018, las funciones encomendadas al Comité Interdepartamental de Administración electrónica, establecidas en el artículo 32 del Reglamento Municipal de Procedimiento Administrativo:

- a) Fijar criterios de coordinación y armonización entre los aspectos informáticos y jurídico-procedimentales en la aplicación de la citada Ley y de este Reglamento.
- b) Elaborar instrucciones generales, sin perjuicio de su aprobación por el órgano competente, en relación a los aspectos indicados en el párrafo anterior.
- c) Elaborar un plan unitario de implantación de medios y para el desarrollo escalonado de la administración electrónica en el Ayuntamiento de Móstoles y sus Organismos Autónomos.
- d) El seguimiento y la evaluación periódica de la implantación de la administración electrónica.
- e) Informar los proyectos de incorporación de trámites y procedimientos a que se refiere la Disposición Adicional Sexta.

El artículo 217.2 del Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Móstoles establece que bajo la presidencia de la Alcaldesa o del miembro de la Junta de Gobierno Local en quien delegue, el Consejo de Dirección Técnico-Administrativa estará integrado por el Secretario General del Pleno, el Interventor General, el titular de la Asesoría Jurídica, el Director de Presupuestos y Contabilidad y los Coordinadores Generales y /o Directores generales, actuando como secretario el Vicesecretario u Oficial Mayor. Además de estos miembros expresamente incluidos, se considera necesario que formen parte de este equipo coordinador los responsables técnicos de Nuevas Tecnologías, Personal, Modernización y Calidad, Contratación, y Archivo Municipal.<sup>1</sup>

**b) Grupo de trabajo de Administración electrónica**

Los integrantes de este grupo coordinarán las actividades de implantación y mejora de la Administración electrónica en el Ayuntamiento de Móstoles. Forman parte de este grupo al menos un miembro de las siguientes unidades administrativas: Secretaría General; Intervención General; Asesoría Jurídica; Dirección Tributaria; Nuevas Tecnologías; Modernización y Calidad; Personal; Archivo y Registro General.

Los objetivos principales de este Grupo de trabajo los siguientes:

- a) La revisión y dirección de los trabajos de elaboración de los procesos administrativos necesarios para la puesta en marcha de la Administración Electrónica.
- b) La revisión y dirección de los trabajos de incorporación de procedimientos en el gestor expedientes municipal, así como la elaboración de los correspondientes proyectos de incorporación a la Administración Electrónica.

<sup>1</sup> Según Acta de fecha 10 de octubre de 2018 del Consejo de Dirección Técnico-Administrativo

## METODOLOGIA PARA DEFINIR TRAMITES, GESTIONES Y PROCEDIMIENTOS

- c) El estudio y propuesta de criterios de gestión documental para su elevación al Consejo de Dirección Técnico Administrativa necesarios para la gestión electrónica de los expedientes.
- d) Dar cuenta en Consejo de Dirección Técnico-Administrativa de los avances realizados en las funciones encomendadas a este grupo de trabajo.

### a) Equipos operativos

Las personas integrantes de estos equipos tendrán el cometido de definir los trámites, gestiones o procedimientos administrativos, y los canales de relación con la ciudadanía (internet, presencial, telefónico). Estarán integrados por personal de los servicios, departamentos o unidades administrativas municipales, Nuevas Tecnologías y Modernización y Calidad.

El resultado de su trabajo será la elaboración, de acuerdo con la metodología incluida en este documento, de fichas informativas de trámites y gestiones que se publicarán en la Sede electrónica, y también la definición de los procedimientos administrativos que se incorporarán para su tramitación electrónica al gestor de expedientes administrativos.

### 1.7. Planteamiento

La ciudadanía se relaciona con el Ayuntamiento normalmente para registrar documentos, pedir información o realizar trámites y gestiones. Para ello, utilizan diferentes canales de comunicación: Internet (sede electrónica); Presencial (oficinas físicas); o telefónico (atención 010 o teléfonos específicos) (Ver Anexo Documento 1).

Si los interesados desean registrar documentos o realizar trámites y gestiones, lo esperable es que accedan a la web municipal para conocer qué se requiere y cómo realizar el trámite. En este momento, si la ciudadanía decide iniciar el registro de documentos o cualquier otro trámite o gestión disponible en la Sede electrónica, debemos preguntarnos si ello da lugar al inicio o no de un procedimiento administrativo.

En efecto, puede ocurrir que el interesado realice un trámite o gestión que dé lugar o no a un procedimiento administrativo. En cualquier caso, será necesario definir este aspecto según el **Proyecto A** de la metodología que se presenta. Y si además se inicia un procedimiento administrativo, que será a instancia de parte, tendremos que proceder a su definición según la metodología del **Proyecto B**, que incluye también aquellos otros procedimientos y expedientes administrativos que inicia de oficio la propia administración municipal. (Ver Documento 1 del Anexo)

## 2. METODOLOGIA

### **Paso 1. Inventariar trámites y gestiones**

**1.1.** Solicitar un volante de empadronamiento, concertar una cita previa, registrar un documento, inscribirse en una actividad formativa, formular una reclamación, pagar un impuesto. Todos estos son servicios públicos transaccionales también conocidos como trámites y gestiones <sup>2</sup>.

**1.2.** Los trámites y gestiones constituyen un conjunto de requisitos, pasos o acciones a través de los cuales los individuos o las empresas piden o entregan información a una entidad pública, con el fin de obtener un derecho o para cumplir con una obligación.

**1.3.** La definición o descripción de los trámites y gestiones es responsabilidad de cada unidad administrativa o de gestión, pues reflejan la actividad diaria según las funciones o competencias encomendadas. Por este motivo, los responsables de las unidades administrativas deberán identificar los tramites o gestiones de su unidad, cumplimentando los campos de la hoja Excel que se adjunta como anexo (Documento 2).

**1.4.** Para facilitar la identificación se sugiere utilizar la información disponible en la [Guía de Servicios](#); y los trámites y gestiones incluidos en los servicios disponibles de [Cita Previa](#) (para aquellas unidades que están utilizando la aplicación de Cita previa). También se puede consultar las páginas webs (Sede Electrónica) de algunos Ayuntamientos de referencia como Madrid, Gijón, Barcelona, Málaga, etc.

### **Paso 2. Inventariar procedimientos administrativos**

**2.1.** Un procedimiento administrativo se puede definir como un proceso formal regulado jurídicamente para la toma de decisiones por parte de las Administraciones públicas con la finalidad de garantizar la legalidad, eficacia, eficiencia, calidad, derechos e intereses presentes, que termina con una resolución en la que se recoge un acto administrativo; este proceso formal jurídicamente regulado se implementa en la práctica mediante un proceso operativo que coincide en mayor o menor medida con el formal <sup>3</sup>

**2.2.** Un expediente administrativo es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan.

**2.3.** Como la tramitación de procedimientos administrativos es una función atribuida a los servicios o departamentos según sus competencias, los responsables de las diferentes

---

<sup>2</sup> Los términos “trámites” y “gestiones”, desde el propósito de este documento metodológico, los entenderemos como sinónimos o indistintos

<sup>3</sup> Fuente: Glosario del Esquema Nacional de Interoperabilidad.



## METODOLOGÍA PARA DEFINIR TRÁMITES, GESTIONES Y PROCEDIMIENTOS

unidades administrativas identificarán los procedimientos administrativos de su unidad cumplimentando los campos de la hoja Excel que se adjunta como anexo (Documento 3).

**2.4.** Los procedimientos administrativos se clasificarán según quién inicia el expediente, es decir, la ciudadanía (instancia de parte) o la administración municipal (de oficio).

**2.5.** Para facilitar la identificación de procedimientos administrativos y elaborar el inventario se sugiere utilizar como fuentes de información el [Manual Descriptivo de Procedimientos administrativos](#) y los diferentes expedientes administrativos que se encuentren en las dependencias de los servicios/departamentos.

### **Paso 3. Clasificar los trámites, gestiones y procedimientos por prioridad**

**3.1.** Según las previsiones del Plan de Acción de la Administración electrónica, los responsables de las unidades administrativas elaborarán las fichas de trámites, gestiones y procedimientos de conformidad a la Guía Metodológica elaborada al efecto (es decir, de acuerdo con el contenido de este documento).

**3.2.** El departamento de Modernización y Calidad tendrá en estos trabajos una función de impulso, coordinación y asistencia o ayuda para la elaboración de estas fichas.

**3.3.** Aunque el Plan establece que los responsables de las unidades administrativas cumplimentarán dichas fichas de acuerdo a unos plazos de entrega, consideramos más realista establecer un calendario de plazos consensuados con los diferentes responsables y un sistema de seguimiento del grado de cumplimiento.

**3.4.** De acuerdo con el Plan de administración electrónica mencionado, corresponderá a la dirección de Modernización y Calidad la supervisión, requerimiento y presentación ante el Consejo de Dirección Técnico Administrativo del estado de ejecución de estos procedimientos, trámites y gestiones.

**3.5.** Una vez que los Responsables de Unidades Administrativas validen estas fichas de procedimientos, trámites y gestiones, se incorporarán a la Plataforma de Tramitación Administrativa (Flexia), y se publicará la información correspondiente en la Sede Electrónica

### **Paso 4. Remitir los trámites, gestiones y procedimientos**

**4.1.** Los responsables de las unidades administrativas remitirán la relación o inventario de trámites, gestiones y procedimientos (Documento 2 y Documento 3) por correo electrónico al departamento de Modernización y Calidad ([modernizacionycalidad@ayto-mostoles.es](mailto:modernizacionycalidad@ayto-mostoles.es))

**4.2.** El plazo para remitir dicha información se comunicará a los responsables de las unidades administrativas por correo electrónico.

## METODOLOGIA PARA DEFINIR TRAMITES, GESTIONES Y PROCEDIMIENTOS

### **Paso 5. Elaborar un Plan de Trabajo conjuntamente con los responsables técnicos**

**5.1.** El Departamento de Modernización y Calidad analizará los documentos 1 y 2 recibidos y acordará con los responsables de las unidades administrativas un Plan de trabajo para la definición de trámites, gestiones y procedimientos.

**5.2.** El Plan de trabajo contemplará las fases, actividades, así como un cronograma para cumplir con los objetivos, prioridades y plazos de entrega consensuados, según el apartado 3.3.

### **PROYECTO A:**

#### **FICHA WEB SOBRE INFORMACION DE TRAMITES Y GESTIONES**

### **Paso 6. Cumplimentar la Ficha web de trámites y gestiones ciudadanas**

**6.1.** El responsable de la unidad administrativa cumplimentará la ficha web de Trámites y Gestiones (Anexo. Documento 4).

**6.2.** La finalidad es publicar esta información en la Sede electrónica (apartado de [trámites y gestiones](#)). De este modo se espera que la ciudadanía disponga de información suficiente y necesaria para realizar el trámite según el canal disponible (en línea, presencial, telefónico, otros).

**6.3.** Para facilitar la cumplimentación de esta ficha Web de trámites y gestiones se puede consultar los siguientes ejemplos de información ya publicada: a) [Registro de documentos](#) ; b) [Servicio de Cita previa](#).

**6.4.-** Para ayudar a cumplimentar dicha ficha Web a continuación se proporciona las siguientes indicaciones:

- **TEMA Y SUBTEMA:** Se dejarán en blanco. Posteriormente se cumplimentarán por Modernización y Calidad una vez disponibles todos los trámites y gestiones. La finalidad es crear un Índice por temas o categorías o subtemas que utilice el buscador web.
- **DENOMINACION DEL TRAMITE O GESTION:** En este apartado se debe indicar la denominación del trámite o gestión. Por ejemplo, Registrar solicitudes, comunicaciones y documentos; Solicitar un Servicio de Cita previa; Pago de impuestos y tasas; Inscripción en una actividad deportiva, etc).
- **¿EN QUÉ CONSISTE?:** En este apartado se debe describir el trámite y gestión de forma fácilmente comprensible para la ciudadanía
- **QUIEN LO PUEDE PRESENTAR:** Indicar las personas o colectivos que pueden realizar el trámite o gestión.

## METODOLOGIA PARA DEFINIR TRAMTIMES, GESTIONES Y PROCEDIMIENTOS

- **FECHAS, PLAZO, PRECIO:** Indicar si existe fechas y/o plazos para realizar el trámite o gestión, así como el precio (por ejemplo, tasas o precios públicos, en su caso)
- **REQUISITOS Y DOCUMENTACION.** Indicar los requisitos para realizar el trámite o gestión, así como la documentación exigible.
- **NORMATIVA.** Indicar la normativa (leyes, real decreto, reglamentos, bases, instrucciones...) que regula la tramitación del procedimiento, trámite o gestión.
- **PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN:** Este apartado será cumplimentado por Modernización y Calidad, una vez que se analice con la unidad administrativa responsable la viabilidad de poner a disposición de la ciudadanía los diferentes canales de tramitación (Internet, presencial y telefónico).
- **UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE:** Se indicará los datos de la unidad administrativa responsable de la prestación o tramitación. Además de su denominación, se indicará el lugar y horario de atención presencial, así como los teléfonos de atención telefónica y la dirección de correo electrónico para atender a la ciudadanía.

**6.5.** Una vez cumplimentada, el responsable de la unidad administrativa remitirá por correo electrónico a Modernización y Calidad ([modernizaciónycalidad@ayto-mostoles.es](mailto:modernizaciónycalidad@ayto-mostoles.es)) la Ficha Web de Trámites y gestiones.

### **Paso 7. Analizar, cumplimentar y validar la Ficha Web**

**7.1.** Modernización y Calidad revisará el contenido de la Ficha Web de Trámites y gestiones desde el punto de vista organizativo y ciudadano para proponer a la unidad responsable los cambios y mejoras que podrían introducirse y también para normalizar la información contenida.

**7.2.** El apartado de Procedimientos o canales de tramitación se cumplimentará por el departamento de Modernización y Calidad, que estudiará conjuntamente con la unidad administrativa la viabilidad actual y futura de los canales de tramitación (en línea, presencial, telefónico)

**7.3.** Una vez revisada la Ficha web y cumplimentado el apartado correspondiente a los procedimientos de tramitación, se remitirá a la unidad responsable para su validación definitiva.

### **Paso 8. Remitir la Ficha de Trámites y gestiones al departamento web para su publicación en la Sede electrónica.**

**8.1.** Recibida la validación o visto bueno por la unidad responsable, el departamento de Modernización y Calidad remitirá dicha ficha a la web municipal para su publicación en el apartado de trámites y gestiones de la Sede Electrónica.

## METODOLOGIA PARA DEFINIR TRAMTIMES, GESTIONES Y PROCEDIMIENTOS

**8.2.** El departamento de Modernización y Calidad creará un sistema de seguimiento con la finalidad de conocer y actualizar continuamente las Fichas web que se remiten y publican en la Sede electrónica.

### **Paso 9. Publicar la información de la Ficha web en el apartado de Trámites y gestiones de la Sede electrónica.**

**9.1.** Los trámites y gestiones que se ponen a disposición de la ciudadanía deben publicarse en el apartado correspondiente de la [Sede Electrónica](#) de la Web municipal.

**9.2.** De acuerdo con las previsiones del Plan de Acción de la Administración electrónica, el departamento Web dispondrá de un mes de plazo desde su remisión para su publicación.

### **Paso 10. Verificar la información publicada, seguimiento y actualización de la misma.**

**10.1.** Una vez publicada en la web municipal la información sobre los trámites y gestiones que puede realizar la ciudadanía, el Departamento Web informará de tal circunstancia a Modernización y Calidad y a la Unidad administrativa responsable para comprobar su adecuación.

**10.2.** La unidad administrativa responsable del trámite o gestión actualizará continuamente la información publicada y comunicará al departamento Web con copia a Modernización y Calidad cualquier modificación que afecte a la misma.

## **PROYECTO B:**

### **FICHA DE DEFINICIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

#### **Paso 11. Escanear los expedientes administrativos de los procedimientos y remitirlos a Modernización y Calidad.**

**11.1.** Una vez identificados los procedimientos administrativos (Paso 2), la unidad administrativa responsable escaneará al menos un expediente de cada procedimiento y lo remitirá por correo electrónico a Modernización y Calidad ([modernizacionycalidad@ayto-mostoles.es](mailto:modernizacionycalidad@ayto-mostoles.es)).

#### **Paso 12. Cumplimentar y validar la Ficha “Definición de procedimientos administrativos”.**

**12.1.** Modernización y Calidad estudiará los expedientes administrativos escaneados y cumplimentar la plantilla del Anexo (Documento 5). Para ello mantendrá una relación de trabajo colaborativa con la unidad responsable de la gestión y tramitación del procedimiento.

**12.2.** Una vez cumplimentada la Ficha, Modernización y Calidad la remitirá a la unidad responsable para su revisión, aclaración o mejora, que comunicará la conformidad o validación del resultado final.

**Paso 13. Remitir la Ficha de Definición de procedimientos administrativos a Nuevas Tecnologías**

**13.1.** Validado el contenido de la ficha de “Definición de procedimientos administrativos” por la unidad responsable, Modernización y Calidad remitirá la misma al departamento de Desarrollo de Nuevas tecnologías para su incorporación al Gestor de expedientes electrónicos.

**13.2.** Este proceso de adecuación o parametrización de los tramites del procedimiento administrativo para su tramitación electrónica a través del Gestor de expedientes, requerirá una relación de trabajo colaborativo entre la unidad administrativa responsable del procedimiento, y los departamentos de Modernización y Calidad y Nuevas Tecnologías.

**Paso 14. Incorporación del procedimiento administrativo al gestor de expedientes electrónicos**

**14.1.** Una vez concluidas las pruebas necesarias sobre el funcionamiento correcto de la aplicación de Gestión de expedientes electrónicos, el departamento de Nuevas Tecnologías comunicará su conclusión a la Unidad responsable del procedimiento y a Modernización y Calidad.

**14.2.** Se proporcionará la formación necesaria y suficiente a los responsables de las unidades administrativas y al personal que intervenga en la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos como usuarios del Gestor de expedientes electrónico.

**Paso 15. Elaborar Plan de utilización del Gestor de expedientes electrónicos**

**15.1.** Una vez incorporados los procedimientos al Gestor de Expedientes electrónicos, la utilización por las unidades responsables de dicha plataforma de tramitación desde el inicio del procedimiento será objeto de planificación por los responsables de las unidades intervinientes (Unidad administrativa, Nuevas Tecnologías y Modernización y Calidad)

Modernización y Calidad  
8 de septiembre de 2023

## 6. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Nº VERSION	FECHA	
<b>0.0.</b>	<b>30/09/2020</b>	- Redacción del documento borrador
<b>1.0.</b>	<b>06/10/2020</b>	- Creación del documento
<b>1.1.</b>	<b>10/05/2021</b>	- Mejoras de redacción
<b>2.0</b>	<b>06/09/2023</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejoras de redacción</li> <li>- Se modifica el logo y la denominación de la Concejalía</li> <li>- Se mencionan medidas de simplificación (apartado 1.5)</li> <li>- Se modifica la redacción del apartado 3.4</li> <li>- Se modifica la redacción del apartado 5.2</li> <li>- Se modifica el documento 2 y 3 del anexo, sustituyendo "Plazo" por "Prioridad"</li> </ul>

## **ANEXO. DOCUMENTOS**

**DOCUMENTO 1: CONTEXTO Y PLANTEAMIENTO**

**DOCUMENTO 2: INVENTARIO DE TRAMITES Y GESTIONES**

**DOCUMENTO 3: INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

**DOCUMENTO 4: FICHA WEB DE TRAMITES Y GESTIONES**

**DOCUMENTO 5: FICHA DE DEFINICION DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

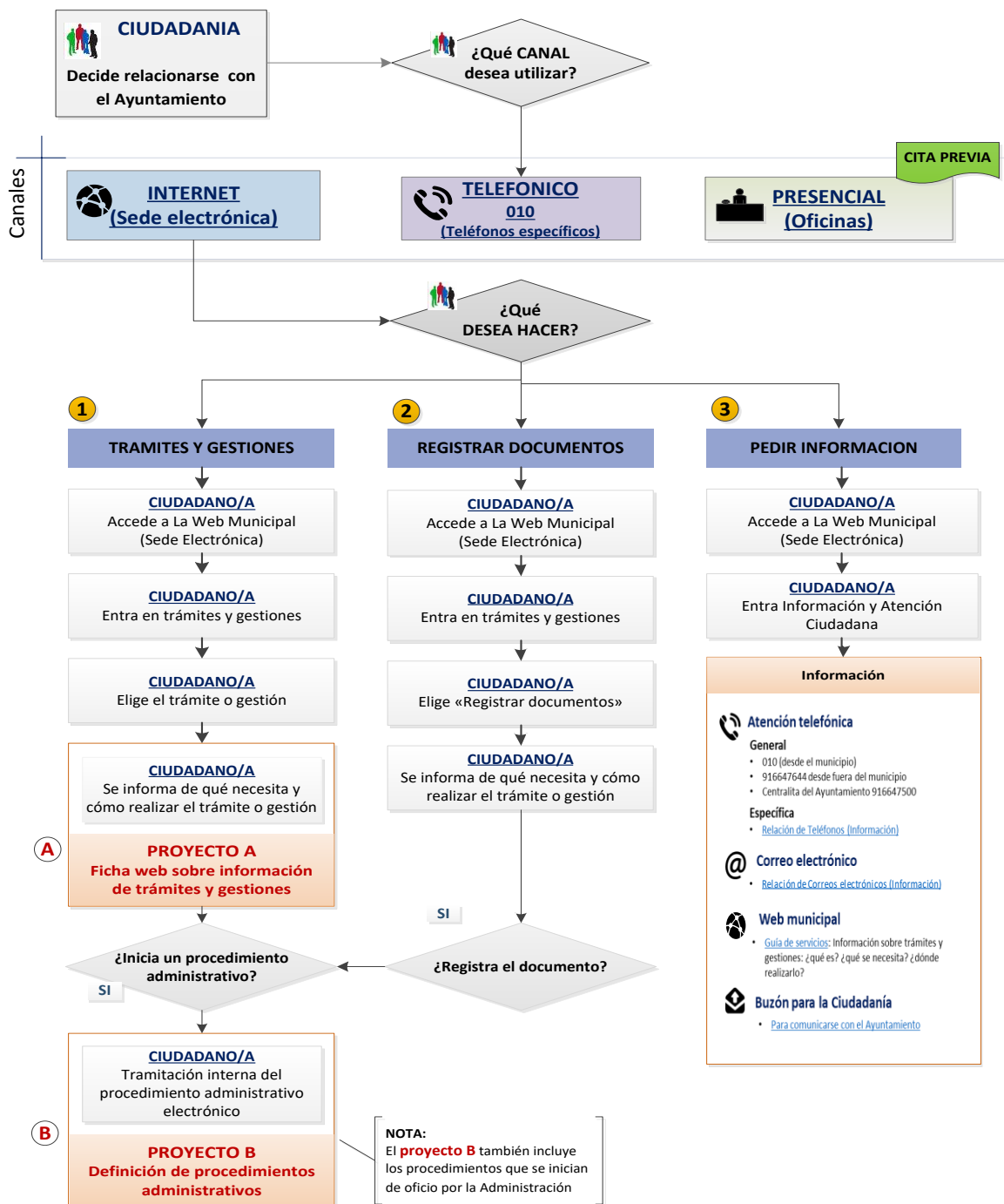
**DOCUMENTO A: INSTRUCCIÓN DE ELEMENTOS BÁSICOS DE IMAGEN INSTITUCIONAL DE  
DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS**

# METODOLOGIA PARA DEFINIR TRAMITES, GESTIONES Y PROCEDIMIENTOS

## DOCUMENTO 1: CONTEXTO Y PLANTEAMIENTO

### CONTEXTO Y PLANTEAMIENTO

#### DEFINICION DE TRAMITES, GESTIONES Y PROCEDIMIENTOS





## METODOLOGIA PARA DEFINIR TRAMITES, GESTIONES Y PROCEDIMIENTOS

## DOCUMENTO 2: INVENTARIO DE TRAMITES Y GESTIONES

SERVICIO/DEPARTAMENTO	TRAMITE O GESTION	PRIORIDAD

## METODOLOGIA PARA DEFINIR TRAMTIMES, GESTIONES Y PROCEDIMIENTOS

## DOCUMENTO 3: INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

SERVICIO/DEPARTAMENTO	CODIGO	PROCEDIMIENTO	INICIO	PRIORIDAD
			Ej.: de parte	
			Ej.: de oficio	

## METODOLOGIA PARA DEFINIR TRAMITES, GESTIONES Y PROCEDIMIENTOS

## OCUMENTO 4: FICHA WEB DE TRAMITES Y GESTIONES

<b>TEMA:</b>		<b>SUBTEMA:</b>	
<b>DENOMINACIÓN DEL SERVICIO/TRAMITE/PROCEDIMIENTO:</b>			
<b>¿EN QUÉ CONSISTE?</b>			
<b>¿QUIÉN LO PUEDE PRESENTAR?</b>			
<b>FECHAS</b>		<b>PLAZO</b>	<b>PRECIO</b>
<b>REQUISITOS</b>			
<b>NORMATIVA</b>			
<b>PROCEDIMIENTOS DE TRAMITACIÓN:</b>			
<b>EN LÍNEA   PRESENCIAL   OTROS CANALES</b>			
<b>EN LÍNEA</b>	¿Cómo se hace el trámite?		
<b>PRESENCIAL</b>	¿Cómo se hace el trámite?		
<b>OTROS CANALES</b>	¿Cómo se hace el trámite?		
<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE:</b>			
<b>Denominación:</b> _____ <b>Horario:</b> (ejemplo) De Lunes a viernes de 9'00 a 14'00 <b>Dirección:</b> <a href="#">Mapa</a>			

# METODOLOGIA PARA DEFINIR TRAMTIMES, GESTIONES Y PROCEDIMIENTOS

## DOCUMENTO 5: FICHA WEB DE TRAMITES Y GESTIONES



CATALOGO DE SERVICIOS/PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS			
Versión:	Nº de revisión:	Fecha de Elaboración:	
Estado: Elaboración		Fecha de Revisión: 19/12/2019	
TIPO	<input checked="" type="checkbox"/> Procedimiento Administrativo <input type="checkbox"/> Servicio/trámite/gestión		
Nº procedimientos realizados el año anterior:		Prioridad	Alta <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja <input type="checkbox"/>
CÓDIGO	DENOMINACIÓN		
PC009	PROCEDIMIENTO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES		
Objeto			
Normativa aplicable			
Forma de iniciación	<input checked="" type="checkbox"/> Instancia de parte <input type="checkbox"/> De oficio <input type="checkbox"/> Ambas		
Órgano gestor del expediente			
Unidad Administrativa responsable			
Instructor del expediente			
Órgano competente para resolver	<input type="checkbox"/> Resolución de Alcaldía <input type="checkbox"/> Junta de Gobierno Local <input type="checkbox"/> Pleno Ayuntamiento <input type="checkbox"/> Resolución Órgano Unipersonal <input checked="" type="checkbox"/> Concejalía encargada de prestar el servicio público correspondiente		
Plazo máximo duración del procedimiento			
Efectos del exceso de plazo			
Efectos del silencio			
Documentación necesaria a presentar por los interesados			
Obligaciones económicas de pago	Forma:	Plazo:	

### MODELOS NORMALIZADOS

DOC	DOCUMENTOS	TIPO	INT/EXT	MODELO	Firma electrónica
1		I			
2					
3					

### DESCRIPCION/OBSERVACIONES

Paso	Trámite	Propietario	Fase	Descripción	Documento
1					
2					
3					

### DIAGRAMA DE FLUJO

### APLICACIONES INFORMATICAS Y SISTEMAS TECNOLOGICOS ELECTRONICOS

Indicar tanto los aplicativos informáticos de gestión de cada servicio (verticales) como los sistemas y aplicaciones necesarios para la administración electrónica (horizontales).

☐

### OBSERVACIONES

## DOCUMENTO A

## INSTRUCCIÓN DE ELEMENTOS BÁSICOS DE IMAGEN INSTITUCIONAL EN DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS.

## 1.1. Escudo. Original color.

El elemento básico de que definen la imagen institucional del Ayuntamiento en los documentos electrónicos es el escudo del municipio, el mismo se reflejará conforme a las características del apartado 2 del artículo 7 del Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Móstoles.

*“El Escudo de la Villa de Móstoles trae por armas un campo partido. 1. - De oro, una Virgen María con el Niño Jesús en sus brazos, de carnación, sostenida por un creciente de plata y orlada por una letra “D” mayúscula de gules; recortado, de gules, la invocación mariana: “Tota Pulcra Est María”, de letras de oro. 2. - De gules, tres fajas de azur, fileteadas de oro, las fajas impares cargadas respectivamente con los anagramas: “ON” “PHI” “LIPE II”, en letras de oro; se timbra con la Corona Real de España.”*



## 1.2. Identificación municipal.

El logotipo expresará la denominación de Ayuntamiento de Móstoles, debajo del escudo municipal y con el color negro, teniendo una proporción sobre el mismo de 2.

## Ayuntamiento de Móstoles.

## 1.3. Formato.

El formato para la generación de documentos administrativos será el formato A4 (210x297).

## 1.4. Tipografía.

Es obligatoria la utilización de la tipografía Calibri. Cuando no sea posible su utilización por motivos técnicos se podrá utilizar la tipografía Arial o Times New Roman.

### 1.5.Tamaño de fuente.

Con el objeto de favorecer la legibilidad, en la redacción del cuerpo de los documentos electrónicos es obligatorio la utilización una tipografía de tamaño de 11 puntos.

### 1.6.Estilo de la fuente.

Respecto al estilo de la fuente se indican las siguientes instrucciones:

- Título: En negrita.
- Subtítulo: En cursiva.

### 1.7.Encabezados, pies de página y márgenes.

- Encabezado: En la parte superior izquierda constará el escudo e identificación del Ayuntamiento con los colores y configuración establecidos en el apartado 1.1. La primera página de los documentos electrónicos también contará con la identidad de los órganos u Organismos públicos encargados de su emisión.

En aquellos supuestos en que existan proyectos o programas que dispone de logotipo autorizado este se incluirá en la parte superior derecha.

- Pie de página: En la parte inferior izquierda constará identificación de medios de contacto con el Ayuntamiento y en la parte inferior derecha se consignará el número de página.
- Márgenes: En la parte central del margen derecho se dejará constancia del código seguro de verificación en todas las páginas del documento.

### 1.8.Párrafos.

En la redacción de documentos electrónicos se deberá de observar las siguientes instrucciones:

- Interlineado: 1,5 líneas.
- Espaciado:
  - Antes de párrafo: 0 puntos.
  - Después de párrafo: 10 puntos.
- Sin sangría inicial.

### 1.9.Modelo normalizado de imagen institucional de documentos administrativos electrónicos.



AYUNTAMIENTO DE MÓSTOLES.

CONCEJALÍA DE .....  
DIRECCIÓN.....  
SERVICIO/DEPARTAMENTO.....  
UNIDAD DE GESTIÓN.....

Incluir el código seguro de verificación.

[https://www.mostoles.es/SEDE\\_ELECTRONICA/es](https://www.mostoles.es/SEDE_ELECTRONICA/es)

1



**AYUNTAMIENTO DE MÓSTOLES.**

[https://www.mostoles.es/SEDE\\_ELECTRONICA/es](https://www.mostoles.es/SEDE_ELECTRONICA/es)

2