

Análisis de Procedimientos Administrativos. Manual

1.- INTRODUCCIÓN

El formulario para el análisis de los procedimientos administrativos se configura como la herramienta que habrán de utilizar los responsables de las unidades orgánicas tramitadoras para la descripción de los procedimientos administrativos de los que son responsables, en el contexto del proceso de transformación digital de la Diputación Provincial de Cádiz.

Tal como establece la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se entiende por procedimiento administrativo al *"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"*. En este sentido, los responsables de las unidades orgánicas gestoras habrán de utilizar el formulario para el análisis exclusivo de procedimientos administrativos.

En la presente guía se incluyen para cada campo cuatro elementos a tener en cuenta para realizar el análisis de cada procedimiento administrativo, a saber:

- **Definición:** Explicación de la naturaleza y alcance del campo a describir.
- **Esquema:** Información sobre el formato y estructura de los datos.
- **Comentarios:** Criterios para la descripción de cada campo, así como cualquier otra información necesaria para la correcta incorporación de los datos.
- **Ejemplo:** Caso real para guiar la descripción de cada campo.

Para la formalización del formulario habrán de seguirse las siguientes pautas:

1. El formulario será único por procedimiento y se pondrá a disposición de los Jefes de Servicio o responsables designado por cada Dirección de Área en la Intranet. No obstante, se remitirá desde la UTAE correo electrónico a cada uno de los referidos con un enlace directo al trámite, para su mejor conocimiento adjuntando la guía para cumplimentarlo y la dirección para obtener información en la web de la Diputación Provincial de Cádiz.
2. Una vez se acceda al formulario se rellenarán todos los campos.
3. Los campos en los que se posibilita la selección de una o más opciones se seguirá los siguientes criterios:
 - Los campos cuyas casillas sean circulares tienen carácter excluyente, de tal manera que solo se podrá seleccionar una de ellas, al estilo de si / no.
 - Los campos con casillas cuadradas permitirán la selección de más de una opción, esto es, no tienen carácter excluyente.
4. Cumplimentado el formulario se habilitará la opciones de adjuntar documentación, debiendo adjuntarse en cada una de ella una plantilla del documento tipo.
5. Adjuntada la documentación se pondrá a la firma de Responsable designado por el Director del Área correspondiente.

Al final de la presente guía se incluye un anexo con una serie de tablas con la información normalizada para aquellos campos en los que así se solicite. En la descripción de los campos que precisen del análisis de alguna de estas tablas se aporta la información precisa en el apartado "Esquema".

2.- IDENTIFICACIÓN

2.1.- DENOMINACIÓN

Definición: Título del procedimiento administrativo que incluye, a modo de resumen y de forma sintética, la información sustancial del mismo.

Esquema:

1. Texto libre
2. Estructura: Acción + Destinatarios (solo en caso necesario para su diferenciación de otros procedimientos) + Objeto.

Comentarios:

1. Obligado por el Sistema de Información Administrativa (SIA)
2. Responsabilidad: Unidades de gestión.

Ejemplo: En la definición de la denominación no será obligatorio incluir todos los elementos que se establecen como estructura en el apartado "Esquema", sino que dependerá de cada procedimiento concreto:

- Acción + Objeto: Expedición certificado de prestación de servicios a la Diputación
- Acción + Destinatarios + Objeto: Ayudas a jóvenes empresarios de la provincia de Cádiz.

2.2.- OBJETO Y FINALIDAD

Definición: Breve descripción del objeto y finalidad del procedimiento administrativo.

Esquema: Texto libre.

Comentarios:

1. Obligado por:
 - Sistema de Información Administrativa (SIA)
2. Responsabilidad: Unidades de gestión

Ejemplo: *Permite obtener un certificado de haber prestados servicios como empleado público en la Diputación Provincial de Cádiz.*

2.3.- SISTEMA ACTUAL DE TRAMITACIÓN

Definición: Nombre del sistema de gestión administrativa sobre el que se tramita actualmente el procedimiento administrativo.

Esquema: Nombre oficial o acrónimo del sistema de tramitación.

Comentarios: Responsabilidad: unidades de gestión.

Ejemplo: *ETIR, TR@DIZ, MOAD,...*

2.4.- TIPOLOGÍA DE TRAMITACIÓN

Definición: Aporta información sobre los intervinientes en el procedimiento.

Esquema: Valores no excluyentes.

Comentarios:

- 1.- Obligado por el Sistema de Información Administrativa (SIA).
- 2.- Responsabilidad: Unidades de gestión.

2.5.- DESTINATARIOS

Definición: Persona física o jurídica a la que va dirigido el procedimiento administrativo.

Esquema: *Destinatarios* - Fuente: Sistema de Información Administrativa (SIA). Guía de contenidos

Comentarios:

1. Obligado por el Sistema de Información Administrativa (SIA)
2. Responsabilidad: Unidades de gestión

Ejemplo: *Empresas, asociaciones, organizaciones y entidades.*

2.6.- PERIODICIDAD

Definición: Momento en que el trámite se encuentra disponible para el usuario.

Esquema: *Tabla 1. Periodicidad*- Fuente: Sistema de Información Administrativa (SIA). Guía de contenidos.

Comentarios: Responsabilidad: Unidades de gestión

Ejemplo: *Sujeto a convocatoria.*

2.7.- TASA O PRECIO PÚBLICO

Definición: Indica si la realización del trámite se encuentra condicionada al abono de algún importe en concepto de tasa o precio público.

Esquema: Valores excluyentes: Si / No.

Comentarios: Responsabilidad: Unidades de gestión

Ejemplo: Solicitud participar en un procedimiento de selección de personal. Si sujeto a tasa

3.- ORGANIZACIÓN

3.1.- UNIDADES ORGÁNICAS RESPONSABLES

Definición: Conjunto de unidades orgánicas que intervienen durante la tramitación del procedimiento en cualquiera de sus fases hasta la finalización del mismo, debiendo adoptar todas aquellas medidas que eviten una inadecuada gestión administrativa, así como remover los obstáculos que impidan el pleno ejercicio de los derechos por parte de los ciudadanos.

Esquema: Información extraída del sistema corporativo para la gestión de la estructura orgánica de la Diputación Provincial de Cádiz.

Comentarios:

1. Obligado por el Sistema de Información Administrativa (SIA)
2. Responsabilidad: Unidades de gestión

Ejemplo: Central de Contratación/Servicios Económicos/Secretaría General/Área de Presidencia.

3.2- ÓRGANO GESTOR

Definición: Unidad orgánica que concentra la instrucción del procedimiento y sobre quien recae la competencia de coordinar todas las tareas necesarias para la composición de la resolución final.

Esquema: Información extraída del sistema corporativo para la gestión de la estructura orgánica de la Diputación Provincial de Cádiz: *Denominación orgánica*.

Comentarios:

1. Obligado por el Sistema de Información Administrativa (SIA)
2. Responsabilidad: Unidades de gestión

Ejemplo: *Central de contratación*

3.3.- ÓRGANO RESOLUTORIO

Definición: Nivel orgánico responsable de la resolución del procedimiento administrativo.

Esquema: Información extraída del sistema corporativo para la gestión de la estructura orgánica de la Diputación Provincial de Cádiz: *Denominación orgánica*.

Comentarios:

1. Obligado por el Sistema de Información Administrativa (SIA)
2. Responsabilidad: Unidades de gestión

Ejemplo: *Área de Servicios Económicos*

3.4.- TRAMITADORES DEL PROCEDIMIENTO

Definición: Aporta información sobre los intervinientes en el procedimiento.

Esquema: Apellidos, Nombre.

Comentarios: Responsabilidad: Unidades de gestión. Hay que relacionar todos los intervinientes en el procedimiento.

3.5.- FIRMANTES DE DOCUMENTOS

Definición: Aporta información sobre las personas con responsabilidad para firmar documentos durante el proceso de tramitación de los procedimientos.

Esquema: Apellidos, Nombre.

Comentarios: Responsabilidad: Unidades de gestión. Hay que relacionar todos los intervinientes en el procedimiento que firman documentos.

4.- TRÁMITES

4.1.- INICIACIÓN

Definición: Conjunto de actuaciones administrativas que dan lugar al inicio de un procedimiento administrativo, ya sea de oficio o a instancia de la persona interesada.

Esquema: *Trámites de iniciación* - Fuente: Sistema de Información Administrativa (SIA). Guía de contenidos.

Comentarios:

1. Obligado por el Sistema de Información Administrativa (SIA)
2. Responsabilidad: Unidades de gestión

Ejemplo: *Subsanación*.

4.2.- INSTRUCCIÓN

Definición: Trámites necesarios para la fijación, análisis y examen de la información sobre la que se fundamente la resolución del procedimiento, realizados por el órgano gestor del mismo o aportados por los interesados en su derecho a proponer todas las actuaciones que considere dentro de los trámites legalmente establecidos.

Esquema: *Trámites de Instrucción* - Fuente: Sistema de Información Administrativa (SIA). Guía de contenidos

Comentarios:

1. Obligado por el Sistema de Información Administrativa (SIA)
2. Responsabilidad: Unidades de gestión

Ejemplo: *Trámite de audiencia.*

4.3.- FINALIZACIÓN

Definición: Conjunto de actuaciones que ponen fin al procedimiento administrativo, siendo la forma más habitual la resolución del órgano competente, aunque también puede hacerse por desistimiento, renuncia, caducidad o imposibilidad material de continuar el procedimiento por causas sobrevenidas.

Esquema: *Trámites de Finalización* - Fuente: Sistema de Información Administrativa (SIA). Guía de contenidos

Comentarios:

1. Obligado por el Sistema de Información Administrativa (SIA)
2. Responsabilidad: Unidades de gestión

Ejemplo: *Notificación.*

4.4.- OTROS TRÁMITES

Definición: Cualquier acto o actuación realizada íntegramente a través de medios electrónicos por una Administración Pública en el marco de un procedimiento administrativo y en la que no haya intervenido de forma directa un empleado público (Art. 41 de la Ley 40/2015). En este campo habrá que identificar, exclusivamente, aquellas actuaciones administrativas que se gestionan, íntegra y secuencialmente, de forma automatizada.

Esquema: Texto libre

Comentarios: Responsabilidad: Unidades de gestión

Ejemplo: *Inscripción de Decretos en el Libro de Decretos Anual.*

5.- CATEGORIZACIÓN

5.1.- MATERIA

Definición: Tema o asunto sobre el que trata el procedimiento administrativo.

Esquema: *Tabla 2. Materias* - Fuente: Sistema de Información Administrativa (SIA). Guía de contenidos

Comentarios: Responsabilidad: Unidades de gestión

Ejemplo: *Deportes, Medio Ambiente...*

6.- DATOS DE ACCESO

6.1.- REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN

Definición: Indica si hay algún tipo de condición o requisito del solicitante para poder llevar a cabo la gestión o trámite.

Esquema: Texto libre

Comentarios: Responsabilidad: Unidades de gestión

Ejemplo: *Ser mayor de edad*

6.2.- SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN

Definición: Modo de identificación de un usuario ante la Diputación Provincial de Cádiz durante el proceso de tramitación del procedimiento o servicio.

Esquema: Valores no excluyentes.

Comentarios:

1. Responsabilidad: Unidad gestora

Ejemplo: *Certificado digital.*

6.3.- NIVEL DE TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA

Definición: Modo de identificación que el sistema requiere de un usuario para el inicio de la tramitación del procedimiento o servicio.

Esquema: Valores excluyentes.

Comentarios:

1. Niveles de tramitación:

- Información: a través de una página Web se encuentra disponible información sobre el procedimiento.
- Descarga de Formulario: los formularios de solicitud del procedimiento se encuentran disponibles a través de la página Web del Órgano Responsable. Interacción unidireccional.
- Descarga y Envío de Formulario: es posible realizar el envío de los formularios a través de Internet. Interacción bidireccional.
- Tramitación Electrónica: toda la tramitación del procedimiento es posible realizarla a través de Internet. Transacción completa.
- Proactivo: La Administración utiliza el conocimiento y los datos que tiene del ciudadano para tomar la iniciativa en el trámite.
- Sin tramitación electrónica.

2.1 Responsabilidad: Unidad gestora

Ejemplo: *Proactivo.*

6.4.- CANALES DE TRAMITACIÓN

Definición: Medio o medios a través de los cuales se puede tramitar el procedimiento o servicio.

Esquema: Valores no excluyentes.

Comentarios:

1. Canales de tramitación:

- Presencial: permite atender a los ciudadanos y tramitar sus peticiones y solicitudes de manera física o presencial a través de una red de oficinas e infraestructuras a las que puede acudir
- Electrónico: permite atender a los ciudadanos y tramitar sus peticiones y solicitudes a través de Internet (sede electrónica o página Web)
- Correo postal: permite a los ciudadanos tramitar sus peticiones y solicitudes a través del servicio de correos
- Teléfono: permite a los ciudadanos tramitar sus peticiones y solicitudes a través de terminales telefónicas (call-center).

2. Responsabilidad: Unidad gestora

7.- INFORMACIÓN

7.1.- FORMA DE INICIACIÓN

Definición: Método por medio del cual se inicia el procedimiento, esto es, por iniciativa de la propia Administración pública, a instancia de un interesado o ambas formas.

Esquema: Valores no excluyentes

Comentarios:

1. Obligado por el Sistema de Información Administrativa (SIA)
2. Formas de iniciación:
 - Por el interesado: la puesta en marcha del trámite requiere de solicitud por parte del interesado (incluidas las subvenciones que requieran de solicitud)
 - De oficio: el trámite se pone en marcha para el interesado sin necesidad de actuación alguna por su parte.
3. Responsabilidad: Unidad de gestión

Ejemplo: *Por el interesado.*

7.2.- PLAZO DE RESOLUCIÓN

Definición: Plazo que fija la normativa reguladora del procedimiento para obtener la resolución expresa o, en su defecto, entender que opera el silencio administrativo.

Esquema:

1. Tabla 3. Plazos de resolución - Fuente: Sistema de Información Administrativa (SIA). Guía de contenidos
2. Estructura: plazo numérico + valor

Comentarios:

1. Obligado por Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información y Buen gobierno
2. Responsabilidad: Unidad de gestión

Ejemplo: *3 meses*

7.3.- FIN A LA VÍA ADMINISTRATIVA

Definición: Indica si la actuación agota y pone fin a la vía administrativa.

Esquema: Valores excluyentes: Si / No.

Comentarios:

1. Obligado por el Sistema de Información Administrativa (SIA)
2. Responsabilidad: Unidades de gestión

7.4.- EFECTOS DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO

Definición: Hace referencia, en un sentido amplio, a los efectos que se derivan de la falta de resolución expresa en plazo, tanto por causas imputables a la Administración como por causas imputables a los interesados.

Esquema: Valores no excluyentes.

Comentarios:

1. Obligado por:
 - Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información y Buen gobierno.
 - Sistema de Información Administrativa (SIA)
3. La definición de este metadato se regirá por lo establecido en los artículos 24 y 25 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como por aquellas normas que con rango de ley o del Derecho de la Unión Europea o Internacional sean aplicables en España.
4. Responsabilidad: Unidades de gestión

7.5.- FORMA DE NOTIFICACIÓN

Definición: Medio que permite tener constancia de la recepción por el interesado del contenido del acto notificado.

Esquema: Valores no excluyentes.

Comentarios:

- 1.- Responsabilidad: Unidades de gestión

Ejemplo: Electrónica por comparecencia en sede.

7.6.- RECURSOS

Definición: Actuaciones administrativas ejercidas por los interesados en el procedimiento con el fin de obtener la revisión, modificación o revocación de una resolución administrativa.

Esquema: Valores no excluyentes.

Comentarios:

1. Obligado por Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información y Buen gobierno.
2. Responsabilidad: Unidades de gestión

7.7.- ADMITE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Definición: Información sobre la posibilidad o no de la participación ciudadana en el procedimiento administrativo.

Esquema: Valores excluyentes: Si / No.

7.8.- NORMATIVA REGULADORA

Definición: Conjunto de normas que regulan la tramitación de un procedimiento administrativo.

Esquema:

- Estructura: título completo de la disposición + boletín oficial y fecha de publicación + enlace al documento de la norma.

Comentarios:

1. Obligado por el Sistema de Información Administrativa (SIA)
2. Criterios de formalización:
 - Se incluye toda la normativa que afecte al procedimiento (campo obligatorio) o servicio (no obligatorio), indicando el rango de la disposición concreta a aplicar, como su número y su título o denominación.
 - Debe evitarse recurrir innecesariamente a normativa de carácter general cuando existan normas específicas. En caso de ser numerosa la normativa aplicable, se debería seleccionar la más relevante y directamente relacionada con el trámite.
 - No se consignarán instrucciones y cualquier otro tipo de actividad administrativa análoga a la que los ciudadanos no pudieran tener acceso.
3. Responsabilidad: Unidades de gestión

Ejemplo: Ley 7/1999, de 29 de septiembre, de Bienes de las Entidades Locales de Andalucía. «BOJA» núm. 124, de 26 de octubre de 1999 «BOE» núm. 265, de 5 de noviembre de 1999

7.9.- INFORMACIÓN ADICIONAL

Definición: Datos o informaciones que no vengán recogidos en el resto de campos y que sean relevantes para el proceso de tramitación administrativa.

Esquema: Texto libre.

Comentarios: Responsabilidad: Unidades de gestión / UTAE

Ejemplo: *Los formatos admitidos para los ficheros aportados por los interesados serán los recogidos en la NTI de Catálogos de estándares.*

7.10.- SOLICITUDES RELACIONADAS

Definición: Conjunto trámites o servicios relacionados con el presente procedimiento administrativo o que lo inician.

Esquema: Texto libre.

Comentarios: Responsabilidad: Unidades de gestión / UTAE

Ejemplo:

20022949-Decreto propuesta nombramiento de empleado
2002141- Inscripción en el libro de Decretos.

7.11.- OBSERVACIONES

Definición: Cualquier actuación no prevista en este formulario, peculiaridad del procedimiento digna de mención, avance en tramitación electrónica, o comentario que al respecto del procedimiento se quiera resaltar por la unidad gestora.

Esquema: Texto libre.

Comentarios: Responsabilidad: Unidades de gestión

Ejemplo:

Se está tramitando con EPICSA un procedimiento para su implementación en TRADIZ.

TABLAS AUXILIARES

Tabla 1. Periodicidad

PERIODICIDAD	CONTENIDO
Continuo	Disponibilidad permanente
	Necesario que se convoque el trámite en cuestión. Ej:
Sujeto a convocatoria	Ayudas
Sujeto a plazos	El trámite sólo se puede realizar bien en determinados períodos del año sin necesidad de convocatoria -cambios de base de cotización en convenio especial- o bien, en un período de tiempo determinado a contar desde que acaece una situación determinada. Ej: procedimiento sancionador por infracción del orden social, recursos administrativos y reclamaciones previas.

Tabla 2. Materias

MATERIA	CONTENIDO
Acción exterior	Trámites relacionados con la Unión Europea y otros organismos internacionales, ayuda para el desarrollo, relaciones diplomáticas, tratados y acuerdos internacionales, extradición y asilo político.
Agricultura, Ganadería; Pesca y Alimentación	Trámites relacionados con estos sectores económicos (agrícola, ganadero y pesquero); además, incluye, acuicultura, apicultura, sanidad animal y vegetal, alimentación y desarrollo rural.
Asociaciones, Fundaciones y otras Entidades	Trámites relacionados con asociaciones, comunidades, colegios profesionales, fundaciones, cooperativas, partidos políticos, entidades religiosas, voluntariado.
Becas, Ayudas y Premios	Trámites relacionados con incentivos económicos y no económicos a favor de una persona o entidad pública o privada: becas (económicas y de formación), subvenciones, ayudas, galardones, premios y menciones, reconocimientos, concesión de sellos.
Consumo	Trámites relacionados con los derechos y defensa del consumidor y oficinas de consumo.
Cultura	Trámites relacionados con artes escénicas y visuales, archivos y bibliotecas, cine y actividades audiovisuales, teatro, letras, música, museos, patrimonio cultural, bienes de interés cultural, instituciones culturales, creación artística y literaria y propiedad intelectual, espectáculos taurinos, carnets y licencias.
Deportes	Trámites relacionados con instalaciones deportivas, asociaciones y federaciones, actividades deportivas, licencias para actividades deportivas (caza, pesca,..).
Ciudadanía y Nacionalidad	Trámites relacionados con la expedición (renovación,..) del DNI, pasaporte, permisos de residencia (extranjería), expedientes de nacionalidad, carnet de familia numerosa, certificados.
Comunicación	Trámites realizados en el marco de la cobertura informativa de la actividad gubernamental y relacionados con: la información y comunicación de mensajes en sus diferentes soportes; las relaciones con los medios informativos; la acreditación de los profesionales de la información pertenecientes a medios tanto nacionales como extranjeros; la coordinación de los servicios de comunicación de la AGE en España y en el extranjero.
Economía, Comercio y Patrimonio de las Administraciones Públicas	Trámites relacionados con pagos, Tesoro Público, política económica y financiera, seguros y fondos de pensiones, prevención del

	blanqueo de capitales, competencia, emisión de moneda, crédito oficial (ICO), mercado de divisas, sector comercio, auditorías, contratación pública, concesiones administrativas, expropiaciones.
Educación y Formación	Trámites relacionados con el sistema educativo (Educación infantil, primaria y secundaria), Universidades, otras enseñanzas (idiomas...), Formación profesional, formación de adultos, formación en el extranjero, formación especializada, formación de empleados públicos, convalidación y reconocimiento de títulos, centros educativos...
Empleo y Seguridad Social	Trámites relacionados con relaciones laborales, ofertas de empleo, oposiciones, permisos de trabajo, igualdad de oportunidades, desempleo, inserción laboral, riesgos laborales y seguridad e higiene, inspección de empleo, inspección de trabajo, permisos y vacaciones, formación ocupacional; afiliación, altas, bajas y variaciones de datos de trabajadores, cotización y recaudación de la Seguridad Social.
Empresas	Trámites relacionados con creación de empresas, responsabilidad social, cooperativas, seguridad y salud en el trabajo, convenios colectivos, competitividad, patentes y marcas (propiedad industrial). Registro establecimientos industriales, instalaciones metrología, reindustrialización.
Energía e Industria	Trámites relacionados con recursos energéticos, certificación de eficiencia, certificaciones y homologaciones de sistemas, energías renovables (eólica, solar,...), minas, precios productos petrolíferos, prospecciones de gas o petróleo.
Impuestos y otros tributos	Trámites relacionados con impuestos, tasas, precios públicos, contribuciones especiales, precios venta al público labores de tabaco, aduanas y actos de inspección tributaria y catastro.
Ingresos no tributarios	Trámites relacionados con los ingresos de las Administraciones Públicas que no tengan carácter tributario, tales como la obtención del modelo 069 para reintegrar los gastos por publicación de anuncios en el BOE, la obtención del modelo 061 para la realización del pago de la cuota de derechos pasivos.
Justicia	Trámites relacionados con el Registro Civil (inscripciones y certificados), juzgados y tribunales, servicios penitenciarios, antecedentes penales, asistencia jurídica gratuita, jurado, colegiación, tasas judiciales, títulos nobiliarios.
Medio Ambiente	Trámites relacionados con aguas, costas,

	montes, parques nacionales y otras áreas protegidas, ahorro energético, cambio climático, residuos y reciclaje, sostenibilidad, meteorología, biodiversidad, calidad del aire, evaluación de impacto ambiental.
Participación e iniciativa ciudadana	Trámites relacionados con elecciones, referéndum, reuniones y manifestaciones, iniciativa popular, consultas o participación en proyectos normativos, derecho de petición, quejas y sugerencias, acceso a archivos y registros, derecho de información (transparencia).
Pensiones	Trámites relacionados con toda clase de pensiones contributivas y no contributivas: incapacidad permanente, jubilación, viudedad, orfandad,...tanto en Seguridad Social (todos los regímenes) como en Clases Pasivas y cualquier otro régimen de protección.
Protección Civil, Seguridad Ciudadana y Defensa Nacional	Trámites relacionados con el servicio de bomberos, policía, fuerzas y cuerpos de seguridad, denuncias, emergencias, seguridad pública y privada y todo lo referente a la Defensa Nacional.
Relaciones del ciudadano, empresa o empleado público con la Administración	Trámites en los que un ciudadano, empresa o empleado público se relaciona con la Administración entre otros, reclamaciones, responsabilidad patrimonial, recursos
Relaciones entre Administraciones Públicas	Trámites interdepartamentales, con CCAAS y Entidades Locales.
Salud	Trámites relacionados con la asistencia sanitaria, urgencias, hospitales y centros sanitarios, farmacias, salud alimentaria y salud animal (veterinaria), tarjeta sanitaria, precios de venta de medicamentos, trasplante de órganos.
Servicios Sociales e Igualdad	Trámites relacionados con dependencia, discapacidad, mayores, familia e infancia, juventud, mujer, violencia de género, adicciones (drogas, alcohol,..), inmigrantes, personas y grupos en riesgo de exclusión, centros sociales y pensiones no contributivas (PNC), prestaciones sociales, voluntariado social, mutualidades.
Tecnología, Investigación e Innovación	Trámites relacionados con I+D+I: investigación científica, desarrollo tecnológico e innovación en todos los sectores.
Telecomunicaciones y Sociedad de la Información	Trámites relacionados con los medios de Información, Internet y nuevas tecnologías de la Información, audiovisuales, televisión digital, radio, radioaficionados, redes de telecomunicación, telefonía móvil, certificados electrónicos, administración electrónica.
Obras públicas, Tráfico y Transportes	Trámites relacionados con ordenación del territorio (carreteras,...) tráfico y circulación(vehículos, motocicletas,..), transporte aéreo, terrestre y marítimo (buques), movilidad de personas, animales y

	mercancías, permisos de conducir y otras licencias.
Turismo, ocio y tiempo libre	Trámites relacionados con recursos turísticos, Información turística, viajes, rutas, actividades y alojamiento; juegos y apuestas deportivas, lotería nacional; programas vacaciones tercera edad (IMSERSO).
Vivienda y Urbanismo	Trámites relacionados con la adquisición, alquiler y rehabilitación de viviendas, locales y edificios, uso de la vía pública, mobiliario urbano, parques y jardines, agua y alcantarillado.

Tabla 3. Plazos de resolución

VALORES		CONCEPTO
Valores numéricos	Horas hábiles	Cuando los plazos se señalen por horas, se entiende que éstas son hábiles, salvo que por Ley o en el Derecho de la Unión Europea se disponga otro cómputo.
	Días hábiles	Cuando los plazos se señalen por días, se entiende que éstos son hábiles, excluyéndose del cómputo los sábados, los domingos y los declarados festivos, siempre que por Ley o en el Derecho de la Unión Europea no se exprese otro cómputo.
	Días naturales	
	Meses	
	Años	
Otros valores	Según normativa aplicable	Exclusivamente reservado para aquellos procedimientos en los que exista más de un plazo de resolución.
	No tiene	

