

Un estudio nacional reconoce la facilidad de uso de los trámites electrónicos de navarra.es

El catálogo fue rediseñado a principios de 2021 con el fin de mejorar la tramitación por internet

Sábado, 20 de noviembre de 2021

Los trámites electrónicos de navarra.es han sido reconocidos por un **estudio que analiza los trámites** de distintas administraciones públicas españolas. El catálogo del Gobierno de Navarra ocupa la segunda posición en el ranking, por detrás de la Generalitat de Catalunya, y destaca principalmente por su facilidad de uso.

El informe, denominado Radiografía del lenguaje administrativo en España, ha sido elaborado por la consultora Prodigioso Volcán, especializada en temas digitales y lenguaje claro, y analiza si las administraciones hablan claro a las personas vulnerables.

Para ello, ha examinado 25 trámites que distintas administraciones de ámbito nacional, autonómico y local ponen a disposición de colectivos vulnerables, entre ellos personas con escasos recursos económicos, bajo nivel de digitalización o discapacidad.

En concreto, se han analizado cuatro aspectos: la usabilidad, la accesibilidad, el diseño y el lenguaje de los contenidos. Navarra ha obtenido una alta puntuación en los tres primeros apartados, aunque presenta cierto margen de mejora en la redacción de textos como todas las administraciones analizadas.

Cabe recordar que el pasado año, en un estudio similar realizado por esta consultora, se valoró como buena práctica de un uso de lenguaje sencillo por parte de una administración la información facilitada a la ciudadanía por el Gobierno de Navarra con el procedimiento para la detección del COVID-19 a través de una prueba PCR.

Nuevo diseño del catálogo de trámites

El estudio ha tomado como referencia el nuevo catálogo de trámites de navarra.es, que fue rediseñado a principios de este año con el fin de mejorar la tramitación por internet.

Actualmente navarra.es ofrece más de 1.500 servicios y trámites dirigidos a la ciudadanía, empresas y profesionales. Entre otras acciones, permite solicitar ayudas y subvenciones, inscribirse a convocatorias de empleo público y pagar impuestos de forma online, sin tener que acudir a una oficina.

Algunos de los trámites más demandados son la solicitud de cita previa en los centros de salud, la renovación de la demanda de empleo y la obtención de la licencia de pesca.

El catálogo recibió en 2020 más de 22 millones de visitas, un 30% más que el año anterior, debido entre otros factores a las restricciones a la movilidad que incrementaron el uso de los recursos online.