



Àrea de Presidència i Serveis Centrals
EV/ES/MC

DECRET 4730/2019

Atès que la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques estableix la tramitació electrònica per a gestió dels procediments com a la forma habitual de l'actuació de les administracions públiques.

Atès que la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic regula les condicions necessàries per a la utilització dels mitjans electrònics per part de les administracions públiques i determina l'obligació de relacionar-se entre si per aquests mitjans.

Atès que l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat, aprovat per Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, compren els criteris i les recomanacions de seguretat, normalització i conservació de la informació, dels formats i de les aplicacions que s'han de tenir en consideració per les administracions públiques per assegurar un nivell adequat d'interoperabilitat organitzativa, semàntica i tècnica de les dades, les informacions i els serveis que es gestionen en l'exercici de les seves competències i per evitar la discriminació dels ciutadans i ciutadanes per raó de la seva elecció tecnològica.

Atès que el Pla de Mandat 2016-2019 contempla com a un dels seus objectius la implantació de les reformes organitzatives i de les millores en la gestió dels recursos econòmics i tècnics de l'Ajuntament que contribueixin a la simplificació i a la modernització de l'administració, així com a una més eficient prestació dels serveis i a una millor atenció i resposta als ciutadans i ciutadanes.

Atès que l'Ajuntament, en la seva estratègia integral de transformació organitzativa, va crear la comissió encarregada de la redacció, impuls, implementació i avaluació del Pla integral de transformació organitzativa, mitjançant Decret de l'Alcaldia 205, de 20 de gener de 2017, i Decret de l'Alcaldia 5349, de 24 de maig de 2018.

Atès que el Pla integral de transformació organitzativa pretén ser un instrument de coordinació i d'articulació dels diferents plans orientats a l'àmbit organitzatiu de l'Ajuntament, a partir de les iniciatives plantejades en l'Informe per acompanyar el desplegament de l'auditoria organitzativa de l'Ajuntament de Sabadell, elaborat en el mes de novembre de 2016, i el Pla de Mandat 2016-2019.

Atès que el Pla integral de transformació organitzativa abasta els següents plans:

- El Pla estratègic de recursos humans
- El Pla de sistemes i tecnologia
- El Pla d'administració electrònica
- El Pla d'actualització de l'estructura organitzativa
- El Pla de millora de processos clau
- El Pla de comunicació Interna

Atès que el Pla d'administració electrònica aglutina el conjunt de projectes, orientats a cobrir necessitats en els processos de tramitació electrònica, contractació electrònica i de gestió tributària.



Atès que les accions principals del Pla d'administració electrònica es concreten en l'elaboració del catàleg de processos i de tràmits; les actuacions en els àmbits de la gestió documental, tecnològic i de relació amb el ciutadà, així com la determinació dels recursos necessaris, el disseny del full de ruta i l'adaptació de la normativa necessària.

Atès que els serveis tècnics municipals han elaborat el document anomenat "Metodologia d'anàlisi i simplificació dels procediments" que recull les pautes metodològiques a seguir en el moment de dur a terme l'anàlisi i la millora dels procediments per a la prestació dels serveis amb la finalitat de disminuir al màxim tant les càrregues administratives a la ciutadania i les empreses com les càrregues de gestió interna.

Atès que el document "Metodologia d'anàlisi i simplificació dels procediments" ha estat validat per la Comissió del Pla Integral de Transformació Organitzativa en sessió de 19 de desembre de 2018.

Atès que el cap de Projecte de l'àmbit d'organització d'administració electrònica informa favorablement l'aprovació del document esmentat el 20 de desembre de 2018.

Atès que la cap de Projecte de l'àmbit normatiu d'administració electrònica informa favorablement l'aprovació del document esmentat el 6 de maig de 2019.

Vistos els articles 8 i 12 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació i bon govern, en relació a la transparència dels plans i dels programes de caràcter general o sectorial que estableixen directrius estratègiques de les polítiques públiques.

En virtut del que precedeix i en exercici de les facultats que legalment tinc atribuïdes

RESOLC

Primer. Aprovar el document anomenat "Metodologia d'anàlisi i simplificació dels procediments" que figura adjunt a aquesta resolució.

Segon. Publicar aquesta resolució, juntament amb el document íntegre aprovat, en el Portal de la Transparència a efectes de publicitat activa.

I perquè consti, signo aquest decret conjuntament amb el secretari general, que en dóna fe i el certifica.

Sabadell, 6 de maig de 2019

L'alcalde

El secretari general,

SECRETARIA GENERAL

Ajuntament de Sabadell

APROVAT
per Decret núm. 4930./2019
de data 6. maig 2019

El Secretari,



METODOLOGIA D'ANÀLISI I SIMPLIFICACIÓ DELS PROCEDIMENTS

Versió:	Data:	Modificacions introduïdes:
0.0		



Índex de continguts

1. INTRODUCCIÓ.....	1
2. ANÀLISI I SIMPLIFICACIÓ DELS PROCEDIMENTS	2
2.1 Metodologia	2
2.2 Revisar la finalitat perseguida per la intervenció administrativa.....	5
2.3 Adequar la intervenció administrativa.....	6
2.3.1 Normativa aplicable a la simplificació administrativa	6
2.3.2 Seleccionar la intervenció administrativa menys restrictiva possible	7
2.4 Recollir les dades del procediment	9
2.5 Diagramar i descriure el procediment incorporant els primers aspectes de millora i simplificació	11
2.5.1 La diagramació (la descripció gràfica).....	11
2.5.2 La descripció escrita	13
3. PROPOSTA DE MILLORA I SIMPLIFICACIÓ DEL PROCEDIMENT	15
3.1 Revisar les plantilles de documents i formularis i els fluxos o passos del procediment i aplicar criteris de millora i simplificació	15
3.1.1 Revisar les plantilles de documents i formularis del procediment	15
3.1.2 Revisar els fluxos o passos del procediment (diagrama i descripció).....	19
3.2 Comunicar modificacions de normativa i/o circulars i/o instruccions de treball internes, si s'escau.....	21
4. DISSENY DEL NOU PROCEDIMENT	22
4.1 Fer el diagrama de flux definitiu, indicant les responsabilitats, tant del procediment com de les seves fases	22
4.2 Elaborar la proposta de descripció del procediment, de les plantilles dels documents i dels formularis	22
5. APROVACIÓ DEL NOU PROCEDIMENT	24
6. AUTOMATITZACIÓ DEL PROCEDIMENT.....	25
7. ANNEXOS.....	26
7.1 Esquema gràfic del procés d'anàlisi i simplificació de procediments	26
7.2 Terminologia.....	27



1. INTRODUCCIÓ

Aquest document defineix les pautes metodològiques a seguir per part de l'Ajuntament de Sabadell i els organismes públics i entitats de dret públic o privat vinculats a l'hora de realitzar l'anàlisi i la millora dels seus procediments per a la producció dels seus serveis, amb els objectius de disminuir al màxim les càrregues administratives a la ciutadania i empreses i les càrregues de gestió internes.

Les pautes tenen en compte els aspectes de detecció de punts febles o possibles millores més estàndards i tradicionals, derivades de les metodologies més comunes en la matèria, com l'anàlisi de la gestió actual, les propostes de millores i el re disseny dels procediments. A l'hora, s'introdueix un aspecte innovador com és l'anàlisi de les dades i requisits com a mètode senzill però efectiu per detectar i actuar sobre les obligacions d'informació prescindibles que recauen sobre les persones destinatàries del serveis i sobre l'administració.

D'altra banda, també pretén aportar pautes per a l'aplicació de les eines o mesures de simplificació vigents en la normativa actual de procediment administratiu, com les declaracions responsables i les comunicacions prèvies. Tot i semblar que amb la regulació actual queden prou definides aquestes noves figures administratives o eines de simplificació, a la pràctica, l'aplicació d'aquestes topa amb la complexitat de la gestió administrativa, terreny on es plantegen canvis organitzatius força profunds.

És evident que aquestes pautes no poden abastar la gran diversitat de l'activitat administrativa, és per això que només pretenen aportar una sistemàtica per analitzar els diversos aspectes que poden intervenir en la simplificació administrativa.



2. ANÀLISI I SIMPLIFICACIÓ DELS PROCEDIMENTS

2.1 Metodologia

La metodologia a seguir per a l'anàlisi i la simplificació de procediments és la següent:

1. Demanar al responsable del procés una primera aproximació del diagrama de procés actual.
2. Constituir un grup de treball en funció del procediment a analitzar i simplificar, el qual està format per:

- a. Responsable del procés.
- b. Persones clau que participen en l'execució del procediment.
- c. Personal del grup de treball d'Administració Electrònica que lidera i dinamitza el procés d'anàlisi i simplificació des dels diferents àmbits:

I. Normatiu, per a l'aplicació de la normativa que afecta al procediment i la identificació de canvis necessaris en la normativa pròpia per a la seva posterior redacció, si s'escau. La normativa s'aprovarà seguint el procediment formal establert en cada cas.

II. Gestió documental, per a la identificació i definició de la documentació que integra aquest procediment i la seva classificació, assignació de metadades i preservació, utilitzant els instruments de gestió documental establerts:

- Quadre de classificació documental, que garanteix una adequada classificació de la documentació responnent a criteris de gestió documental.
- Catàleg de tipologies documentals, que permet identificar i emprar en els procediments aquells tipus de documents que han estat definits.
- Vocabulari de metadades, permet una adequada descripció dels documents i expedients i les signatures electròniques associades que facilitarà el seu ús, recuperació i preservació a llarg termini.
- Catàleg de dades i documents interoperables, identifica les dades que l'Ajuntament, organisme o entitat pot oferir a través de vies d'interoperabilitat i els serveis d'interoperabilitat de Via Oberta.
- Catàleg de procediments, estableix els procediments que desenvolupa l'Ajuntament, organisme o entitat.

III. Organitzatiu, definició funcional del procediment tenint en compte:



- El catàleg de serveis, que defineix la prestació dels serveis que es desenvolupen i els seus responsables.
- Els criteris de transparència i de Govern Obert de l'Ajuntament, organisme o entitat.
- Les responsabilitats del procediment tant a nivell formal com d'execució de les activitats.

IV. Tecnològic, definició tècnica del procediment sobre les eines tecnològiques de gestió de documents i expedients electrònics, independentment del seu suport o format, disponibles.

V. Administració electrònica, aplicació de totes les garanties jurídiques, tècniques, organitzatives, de gestió documental i de serveis a la ciutadania en l'àmbit del tractament electrònic dels procediments tenint en compte, entre d'altres, el següent:

- Esquemes nacionals de seguretat i d'interoperabilitat, i el Pla d'adequació aprovat per l'Ajuntament, organisme o entitat.
- Política de signatura electrònica de l'Ajuntament, organisme o entitat.
- Política de seguretat en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

3. El grup de treball d'Administració Electrònica, en base a l'anàlisi de documentació relacionada amb el procediment (normativa, exemples d'expedients, accés al sistema d'informació que el gestiona, etc.) i també en base a reunions d'anàlisi del procediment que es realitzen amb els diferents agents que s'han exposat en els punts anteriors, procedeix a realitzar una primera aproximació del procediment simplificat. Per fer-ho utilitza el "Manual de procediment" que inclou el següent:

- a. Àrea, Servei o Unitat propietària del procediment.
- b. Títol, codi i versió del procediment.
- c. Data de la darrera revisió (si s'escau).
- d. Objectiu.
- e. Marc legal del procediment.
- f. Documentació a aportar per l'interessat.



- g. Termini Màxim per resoldre i efecte del silenci administratiu.
- h. Indicadors de gestió.
- i. Àrees o departaments participants en la tramitació de l'expedient.
- j. Fluxograma general del procediment.
- k. Descripció breu de les activitats i accions del procediment.
- l. Annexes: formularis i models relacionats amb el procediment.

El "Manual de procediment" serveix per realitzar reunions d'anàlisi del procediment i permet obtenir el consens entre les parts implicades de com operarà el procediment simplificat, generant-se tantes versions com siguin necessàries.

En ocasions, també es procedeix a redactar actes de les reunions d'anàlisi del procediment en les que queden reflectides tant la situació actual del procediment, permetent garantir la comprensió del funcionament actual del procés entre els membres del grup de treball encarregat del seu anàlisi i simplificació.

- 4. Addicionalment, la Unitat d'Administració Electrònica recull l'inventari de plantilles dels documents i formularis associats al procediment que, si s'escau, es redefiniran conjuntament amb els responsables i participants del procediment.
- 5. Durant el procés d'anàlisi i simplificació és possible que sorgeixin necessitats de modificar la normativa de l'Ajuntament, organisme o entitat. En aquests casos, en paral·lel a l'automatització del procediment, es procedirà a la redacció de la nova normativa la qual serà aprovada per l'òrgan competent.
- 6. El "Manual de procediment" és revisat i aprovat per l'òrgan competent en cada cas i així en queda constància en el propi document. Addicionalment, el document recull un històric de versions del mateix que facilita les tasques de revisió.
- 7. El "Manual de procediment" definitiu aprovat s'incorporarà al catàleg de procediments de l'Ajuntament, organisme o entitat.
- 8. Finalment, a partir del document anterior, es passa a la fase d'automatització del procediment.

Per tal de reduir les càrregues administratives imposades a la ciutadania i a les empreses es poden aplicar una sèrie de pautes que ajudin a sistematitzar el procés d'anàlisi i simplificació de l'actuació administrativa.



Abans d'aplicar criteris de millora o simplificació a un procediment, s'ha de plantejar i valorar si és realment necessària una intervenció administrativa, sense entrar encara a determinar quina.

Aquesta reflexió abstracta es pot portar a terme de diferents formes, per exemple, reflexionant sobre les conseqüències de la no existència d'una intervenció administrativa i la naturalesa o la gravetat d'aquestes conseqüències (dany irreparable, seguretat, etc).

Respecte d'aquest anàlisi, la legislació actual no és gaire concreta atès que, d'una banda, existeix la legislació europea, l'estatal i la catalana, més concretament la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, la qual, a l'article 33 Principi d'intervenció mínima especifica que les administracions públiques de Catalunya que en l'exercici de les competències respectives estableixin mesures que limitin l'exercici de drets individuals o col·lectius, o exigeixin el compliment de requisits per al desenvolupament d'una activitat, han d'escollir la mesura menys restrictiva, motivar la necessitat de la mesura per a la protecció de l'interès general i justificar-ne l'adequació per a aconseguir les finalitats que es persegueixen, sense que en cap cas es produeixin diferències de tracte discriminatòries.

2.2 Revisar la finalitat perseguida per la intervenció administrativa

És aconsellable comparar la finalitat inicial del procediment analitzat, amb la finalitat actual, atès que pot haver variat des de que fou implantat.

Pel que fa a aquest aspecte és important establir realment la/les finalitat/s últimes i no confondre aquesta finalitat amb aplicacions o utilitats actuals d'un procediment, atès que aquestes utilitats immediates poden haver sorgit a posteriori de l'existència del procediment i com a conseqüència de disposar de certa informació ordenada i tractable.

Una possible classificació, preliminar, de finalitats perseguides pot ser la següent:

1. Disposar d'informació per desenvolupar polítiques públiques determinades.
2. Disposar d'informació per al control d'altres procediments.
3. Disposar d'informació per oferir com a servei a ciutadania/empreses.
4. Garantir uns estàndards de qualitat d'una activitat social o econòmica.
5. Garantir uns estàndards de seguretat d'una activitat social o econòmica.

Un cop determinada/des la/les finalitats perseguides, s'ha d'assegurar que el procediment existent aconsegueix aquesta finalitat per tal de prendre les decisions oportunes per a la seva simplificació o replantejament.



2.3 Adequar la intervenció administrativa

2.3.1 Normativa aplicable a la simplificació administrativa

La normativa actual introdueix com a mesures de simplificació administrativa el règim de comunicació prèvia o règim d'autorització, entre d'altres. Aquesta normativa és:

Normativa Unió Europea

Directiva 2006/123/CE, del Parlament Europeu i del Consell de 12 de desembre del 2006 relativa als serveis en el mercat interior (Directiva de Serveis).

Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades).

Normativa Estatal

Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Llei 40/2015, de l'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

Ordre HFP/633/2017, de 28 de juny, per la qual s'aproven els models de poders inscrivibles al Registre Electrònic d'Apoderaments de l'Administració de l'Estat i en el registre electrònic d'apoderaments de les entitats locals i s'estableixen els sistemes de signatura vàlids per dur a terme els apoderaments apud acta per mitjà de mitjans electrònics.

Llei 17/2009, de 23 de novembre, sobre el lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici.

Normativa catalana

Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

Llei 29/2010, del 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya

Llei 16/2015, del 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica.

Les idees que cal tenir en compte d'aquesta normativa a l'hora de plantejar la simplificació de procediments són:

1. Actuacions administratives que regulen activitats no econòmiques.

La regulació comuna no indica quan es pot o s'ha d'aplicar un tipus d'intervenció o un altre en concret, és a dir, no hi ha cap especificació que indiqui l'ús



d'autoritacions o comunicacions prèvies. S'hi apliquen directament mesures operatives (finestretes úniques, normalització i simplificació documental, etc.).

2. Actuacions administratives que atorguen prestacions econòmiques en totes les seves formes.

No aplica la comunicació prèvia, atès que, òbviament, amb caràcter general, no té sentit atorgar una prestació econòmica amb una comunicació prèvia. S'hi apliquen mesures de simplificació operativa.

3. Actuacions administratives que regulen activitats econòmiques.

Les administracions públiques han d'impulsar mecanismes alternatius a la intervenció administrativa per a reduir les càrregues administratives de l'activitat econòmica.

Els mecanismes d'intervenció administrativa en l'exercici de l'activitat econòmica són, amb caràcter general, la declaració responsable i la comunicació prèvia, i amb caràcter excepcional, l'autorització.

Les administracions públiques han de facilitar als prestadors de serveis l'accés electrònic a la tramitació i a la informació a través d'una finestra única.

2.3.2 Seleccionar la intervenció administrativa menys restrictiva possible

Un cop es determina la necessitat de l'existència d'una intervenció administrativa, i a la vista de la finalitat o finalitats perseguides, hem de valorar si en el procediment actual s'aconsegueix amb la intervenció menys restrictiva possible.

En funció del resultat, haurem de disminuir la càrrega administrativa per al destinatari:

- Si el procediment actual implica la intervenció mínima possible, el validem com a tal i aplicarem la simplificació administrativa a nivell d'operativa o de procediment (vegeu apartat 2. Proposta de millora i simplificació del procediment).
- Si el procediment actual no implica la intervenció mínima possible, haurem d'aplicar una intervenció administrativa menys carregosa per al destinatari.

Tenint en compte les formes d'intervenció clàssiques i les mesures o formes d'intervenció introduïdes per la legislació més recent tant a nivell europeu, estatal com català, una llista d'intervencions o procediments possibles pot ser la següent (ordenades de menor a major càrrega per al destinatari):

1. Intervencions administratives indirectes:

- a. Comunicacions inter o intra administratives:

Obtenció d'informació o dades per vies interadministratives (convenis de col·laboració).



Sempre que sigui possible, segons estableix el Catàleg de dades i documents interoperables, caldrà obtenir la informació directament de l'Administració Pública responsable en lloc de demanar-li a la ciutadania. Per fer-ho, es planteja en primera instància la realització de consultes manuals mitjançant el servei de Via Oberta i, en funció del grau d'ús que es vagi observant, una integració automàtica mitjançant serveis web de connexió amb Via Oberta.

b. Establiment d'obligacions privades o públic-privades:

Per exemple, establir l'obligació de contractar assegurances privades per fer front a certs riscos, danys, etc., establiment d'autocertificacions, autocontrols, autoavaluacions, obligacions de tramitació únicament per mitjans electrònics, etc.

2. Intervencions administratives directes:

- a. Règim de comunicació prèvia amb inici d'activitat immediata o a termini (control posterior)
- b. Declaració responsable (control posterior a l'inici de l'activitat).
- c. Règim d'autorització (control previ a l'inici de l'activitat)

a. i b. El règim de comunicació prèvia i declaració responsable

La comunicació prèvia i la declaració responsable són les mesures de simplificació principals, atès que aquestes "permeten el reconeixement o l'exercici d'un dret o l'inici d'una activitat des del dia de la seva presentació". Excepcionalment, si una norma específica així ho preveu la comunicació pot presentar-se dintre d'un termini posterior a l'exercici d'un dret o l'inici de l'activitat.

L'Administració pot comprovar els requisits sol·licitats en el moment de comunicar o declarar l'inici d'una activitat i, posteriorment, realitzar tots els controls que siguin necessaris.

c. El règim d'autorització

És el règim d'actuació clàssic i l'únic existent fins fa poc temps, també és la mesura més carregosa per als destinataris, atès que implica una espera de l'inici de l'activitat o l'exercici del dret a un pronunciament favorable de l'Ajuntament.

El règim d'autorització només serà d'aplicació per raons d'ordre públic, seguretat pública, salut pública, protecció del medi ambient o quan l'escassetat de recursos naturals o l'existència d'inequívocs impediments tècnics limitin el nombre d'operadors econòmics del mercat.



2.4 Recollir les dades del procediment

Un cop validat o replantejat el tipus de procediment que és el més adequat a la finalitat perseguida és necessari conèixer els procediments mitjançant els quals es presta per tal de poder-hi introduir, posteriorment, les millores necessàries per fer-lo més eficient tant per al destinatari com per al mateix Ajuntament, organisme o entitat.

Per fer-ho es treballarà sobre el "Manual de procediment" el qual contindrà el fluxograma i la descripció breu del procediment i es generaran tantes versions com requereixi el procés de millora i simplificació del procediment generant-se, en cas de procediments molt complexos, actes de les reunions realitzades.

Recollir les dades i la informació documental:

El primer pas a realitzar, en cas de ser un procediment ja existent, és consultar el catàleg de procediments, concretament el "Manual de procediment".

En tots els casos, tant si el procediment és existent com de nova creació, altres documents que ens aportarà informació, a banda dels ja esmentats, són els següents:

- Conjunt de normativa aplicable

S'ha d'identificar, llistar i analitzar la normativa relacionada amb el procediment: tant la normativa específica o ordenança que regula la política pública determinada que s'estigui analitzant com la normativa d'abast general (de procediment administratiu, directiva de serveis, etc.). També cal tenir en compte la normativa sectorial que és on s'indiquen els requisits que han de complir i la documentació que han de presentar els destinataris dels serveis.

- Formularis i plantilles normalitzades

Les dades que s'hi consignen en els formularis de sol·licitud i en la resta de formularis normalitzats i plantilles a disposició dels destinataris no apareixen normalment a la normativa que regula el servei o procediment.

- Informació adreçada a la ciutadania

S'ha d'identificar, i analitzar la informació que està a disposició de la ciutadania en els diversos formats i suports que s'utilitzin.

- Documents interns de treball

Documentació interna existent (notes, circulars, instruccions, manuals, etc.) que utilitzen normalment els gestors en el procediment de treball, independentment del seu suport o format.

- Elaborar proposta de manual de procediment i l'inventari de documents i formularis del procediments



Després de l'anàlisi de la informació la Unitat d'Administració Electrònica elabora una proposta de "Manual de procediment" que posarà a l'abast dels membres de l'equip de treball. Aquest document ja es farà pensant en la simplificació i millora del procediment.

Es recolliran les plantilles de documents i formularis existents. Aquest inventari ens donarà la informació necessària per obtenir una visió global de la relació que tenen els requisits imposats amb les dades sol·licitades i, fins i tot, els requisits imposats amb la finalitat perseguida.

Per tant, en aquest recull de plantilles de documents i formularis s'hi ha de considerar:

- La norma que regula el procediment.

Les normes que regulen la tramitació del procediment.

- El/s formularis de sol·licitud / comunicació prèvia

Els formularis de sol·licitud, ja siguin per tramitar de forma electrònica o presencial, recullen, normalment les dades següents:

- dades d'identificació del sol·licitant i, si és el cas, de l'entitat i/o de la persona representant.
- dades a efectes de les notificacions.
- dades que acrediten requisits relacionats directament amb l'objecte del tràmit.
- dades que acrediten requisits no relacionats directament amb l'objecte del tràmit.
- altres dades a efectes estadístics, per a la planificació de polítiques...
- denegar l'autorització a la Unitat que gestiona el tràmit a consultar altres administracions o organismes.
- relació de documents que se sol·liciten per acreditar requisits.
- informació relativa a la protecció de dades.

De vegades, el mateix formulari de sol·licitud recull també de forma agrupada les declaracions responsables que se sol·liciten per acreditar requisits.

- Relació de documents que se sol·liciten per acreditar requisits

En la majoria de casos, se sol·licita un document físic ja existent (estatuts d'una entitat, una acreditació o títols determinats, etc.) o bé documents que s'han d'elaborar o omplir per part del sol·licitant (memòria d'activitats, pressupost, informes, etc.). En aquests casos, és aconsellable que s'estableixin models de



documents, ja que facilita molt la tasca, tant de la persona usuària com de la Unitat que el gestiona.

- Les declaracions responsables sol·licitades per acreditar requisits

L'acreditació de requisits es pot fer a través dels documents físics específics o bé mitjançant declaració responsable. És recomanable integrar les declaracions responsables en el formulari de sol·licitud.

- Altres documents associats (documentació justificativa en cas de subvencions i ajuts, memòries, etc.)

2.5 Diagramar i descriure el procediment incorporant els primers aspectes de millora i simplificació

En la representació dels procediments s'inclouen dos elements bàsics i imprescindibles: l'element de descripció gràfica (diagrama de flux del procediment de treball) i l'element de descripció textual (succinta i exacta). Aquests dos elements es complementen entre ells: el diagrama permet una visualització sintètica i més global i la descripció facilita la comprensió del procediment i la finalitat de cadascun dels passos d'aquest. És per això que el format recomanable és que estiguin l'un al costat de l'altre per anar seguint el procediment sense problemes.

2.5.1 La diagramació (la descripció gràfica)

La descripció gràfica dels procediments es realitza mitjançant un fluxograma que permet visualitzar la seqüència dels passos d'un procediment i les relacions de dependència entre les activitats que el conformen. El diagrama de flux no és un objectiu per si sol, sinó que té una funció auxiliar per elaborar una descripció correcta del procediment. S'ha de considerar com una tècnica que facilita el fet de ser sistemàtic a l'hora de descriure un procediment, ja que ajuda a no deixar sense descriure cap part d'aquest.

El sistema de diagramació: simbologia

Per a l'elaboració dels fluxogrames s'utilitzen una sèrie de figures d'ús pràcticament universal, amb algunes variacions, depenent del sistema utilitzat. Aquestes figures s'interrelacionen mitjançant fletxes, que ajuden a visualitzar la relació de dependència entre les activitats que formen part d'un procediment i les unitats responsables.

No són recomanables sistemes de fluxos d'una sola columna en vertical on van apareixent les unitats, les accions i els documents barrejats, ja que no permet visualitzar el flux esmentat anteriorment.

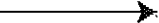
El BPMN (Business Process Model and Notation) és un sistema de notació gràfica estandarditzada que permet el modelat de processos en un format de flux de treball. Aquesta notació té la finalitat de servir com a llenguatge comú entre el disseny de processos i la seva implementació. Donat que la seva adopció és cada cop major, la converteix en un estàndard que dona una bona flexibilitat i conté una simbologia universal i molt estesa, motiu pel qual es pot considerar la notació estàndard a utilitzar

i, com a conseqüència, la notació i sistema que s'hauria de sol·licitar a les consultores externes que elaborin estudis o projectes per a l'Ajuntament, organisme o entitat. Per tant, es proposa l'ús general de la simbologia basada en la notació BPMN perquè permet una diagramació senzilla i entenedora. S'inclou a continuació una mostra d'aquesta simbologia:

Símbols d'operació

	Operació general. En el seu interior es descriu breument l'operació.
	Activitat, subprocediment o tasca complexa, el detall de la qual es desenvolupa normalment en un altre document, per exemple, en un altre diagrama de flux o en una instrucció de treball.
	Indica la bifurcació del flux davant de dues opcions (normalment sí o no) amb resultats diferents. Es descriu breument la pregunta diferenciadora d'ambdues opcions.
	Event que succeeix en qualsevol lloc del procés.

Símbols de flux

	Indica l'inici/final d'un procediment.
	Indica la direcció o flux d'una activitat a la següent en una seqüència.

Símbols de documentació

	Document (en qualsevol suport o format) preparat o utilitzat en el procediment. En el seu interior s'indica la denominació del document resultant.
	Múltiples documents.



Símbols de tractament de dades

	Utilització d'una aplicació informàtica. Representa una entrada o sortida des d'un magatzem de dades d'un sistema d'informació o similar.
---	---

Les eines de documentació i anàlisi dels procediments

Hi ha diverses eines o solucions de programari d'anàlisi de procediments, les quals tenen diferents funcionalitats, des de les més simples, com la modelització (dibuix) de fluxogrames a les més complexes.

En el cas de l'Ajuntament de Sabadell, organisme o entitat s'utilitza l'eina Bizagi Modeler per ser de llicència "freeware" i una de les més utilitzades al món pel disseny de BPM.

2.5.2 La descripció escrita

La descripció escrita dels procediments s'ha de considerar la forma principal de representació dels procediments, que entendran tots els gestors i tota l'organització, i també la ciutadania i les empreses a qui s'adrezen els serveis de l'Ajuntament, organisme o entitat.

La descripció d'un procediment ha de ser:

- sintètica o concisa (la informació justa i necessària, no s'ha de fer literatura)
- exacta (no ha de deixar lloc a interpretacions)
- completa i rigorosa (no ha d'obviar ni oblidar cap element important del flux del procediment, és a dir: els actors, les accions, els documents d'entrada o sortida, les condicions necessàries, els esdeveniments, etc; a això ajudarà l'elaboració del diagrama de flux corresponent).
- clara i simple (redacció ordenada, correcta i amb vocabulari i sintaxi simples).

La descripció d'un procediment ha de contenir els subjectes i les accions de generació o de rebuda de documents. No es tracta només de repetir amb text el que es pot deduir clarament d'una diagrama.

Un cop explicada aquesta acció s'ha de fer referència al tipus de document del catàleg de tipologies documental i el nom exacte del document que es genera (sobretot en els procediments futurs o redissenyats i, si és possible, en els actuals).

L'Ajuntament de Sabadell, organisme o entitat emprarà per a aquesta finalitat el "Manual de procediment" en les seves diferents versions el qual contindrà una descripció detallada del procediment que acompanyarà al fluxograma. A efectes de racionalitzar la inversió de temps dedicat a la seva redacció, aquesta es realitzarà només un cop hagi



estat validat el fluxograma per part de tots els actors involucrats en l'anàlisi i simplificació de procediments.

Amb l'objectiu d'evitar incloure en repetides ocasions, en diferents procediments, l'explicació de sub-procediments que són comuns a la majoria de procediments, s'ha desenvolupat el "Procediment genèric de tramitació" al qual la resta de procediments hi faran referència.



3. PROPOSTA DE MILLORA I SIMPLIFICACIÓ DEL PROCEDIMENT

Un cop validada la proporcionalitat del tipus d'intervenció administrativa que es porta a terme en el servei actual, recollides i analitzades les dades del procediment i haver obtingut una primera descripció gràfica i escrita del mateix, és necessari depurar el procés de producció del procediment de qualsevol aspecte que no sigui imprescindible per aconseguir la finalitat perseguida.

3.1 Revisar les plantilles de documents i formularis i els fluxos o passos del procediment i aplicar criteris de millora i simplificació

Per efectuar una revisió completa del procediment és convenient dividir l'anàlisi en dues parts: primer, analitzar les plantilles de documents i formularis i l'ús que se'n fa durant el procediment i, segon analitzar els fluxos de treball i el valor afegit de cada tràmit del procediment.

La intenció és detectar documents sol·licitats o passos efectuats del procediment que no aportin valor o que no estiguin directament relacionats amb la finalitat perseguida.

El producte resultant de l'anàlisi de plantilles de documents i formularis esdevindrà en una modificació dels mateixos, tant a nivell de contingut com de nombre, a partir d'un treball conjunt entre els actors implicats que permeti disposar únicament dels documents i dades que es considerin imprescindibles per a la correcta producció del procediment un cop simplificat. Aquesta informació formarà part de la "descripció del procediment".

Cal tenir en compte que, per regla general, i en consonància amb el Catàleg de dades interoperables, no es demanarà documentació a la ciutadania que obri en poder de les administracions públiques, i només es requerirà documentació en cas necessari.

3.1.1 Revisar les plantilles de documents i formularis del procediment

Es tracta de revisar tant la documentació rebuda per a l'inici del procediment com la produïda per aconseguir una proporcionalitat adequada per als destinataris i una eficiència i eficàcia interna per al mateix Ajuntament, organisme o entitat.

En aquesta metodologia tractarem tant la revisió de la documentació d'entrada del procediment com la dels documents i plantilles utilitzades en la tramitació dels procediments, ajustant-los a la imatge corporativa aprovada i a les instruccions internes establertes.

Una forma d'intentar minorar les càrregues administratives a tercers és revisar un per un els diferents procediments que hi ha establerts per a les diferents activitats i reduir al màxim la documentació i, en definitiva, les dades sol·licitades d'acord amb la seva aportació de valor efectiva.

La sistemàtica que es presenta tot seguit pretén facilitar el procediment d'anàlisi i racionalització d'aquests procediments per no oblidar cap aspecte que hi intervingui i



que es pugui simplificar, per tal d'aconseguir la imposició d'uns requeriments proporcionals a la finalitat perseguida respecte de l'interès general a protegir.

El resultat a obtenir amb aquesta sistemàtica ha d'esdevenir la nova versió de l'inventari de plantilles de documents i formularis simplificats, i les tasques a realitzar són:

1. Eliminar requisits i dades prescindibles

A la vista de l'inventari de plantilles de documents i formularis del procediment i les dades que s'hi inclouen, s'ha d'intentar eliminar:

- a. els requisits que no estiguin directament relacionats amb la finalitat que persegueix el servei.
- b. les dades que no aportin un valor clar o utilitat concreta.
- c. les dades que no estiguin directament relacionades amb cap dels requisits establerts.
- d. les dades que no podem processar (no comprovables). Les dades poden ser no comprovables per diversos motius:
 - perquè són intangibles (no demostrables mitjançant document).
 - perquè tenim la dada o el document però no hi ha un criteri d'inclusió o exclusió al respecte (correcte o incorrecte) declarat per la Unitat competent.
 - per incapacitat de treball o organitzativa de processar-la (s'ha de tenir en compte que la responsabilitat és la mateixa tant si es demana i no es comprova com si no es demana una dada).

El criteri general a seguir és: aplicar eines restrictives, de forma proporcionada i adequada, per a la demostració dels requisits que responen directament a la pròpia finalitat del nostre procediment (sempre que no siguin efectives mesures menys restrictives) i aplicar eines o mesures més laxes per a la demostració de requisits externs a la nostra finalitat (per exemple, acreditació per declaració responsable).

2. Determinar la fase del procediment en què sol·licitem els documents

Segons la fase del procediment en què se sol·licitin les dades o la documentació es pot eliminar molta càrrega administrativa per als destinataris d'un servei.

El criteri general a seguir és:

- En el règim d'autorització:



Sol·licitar i comprovar les dades o els documents corresponents als requisits primaris sempre a l'inici del procediment i sol·licitar i comprovar els requisits secundaris només a la ciutadania o empreses que compleixin amb els requisits primaris.

- En el règim de declaració responsable:

Es recomanable sol·licitar totes les dades a l'inici del procediment. No es sol·licita cap documentació addicional a l'inici perquè la comprovació es realitza amb posterioritat.

- En el règim de comunicació prèvia:

Es recomanable sol·licitar totes les dades i documents a l'inici del procediment i més si es té en compte, que, si tot és correcte, no hi ha cap acte explícit posterior d'autorització de l'Ajuntament que impliqui contacte amb el destinatari.

- Comunicacions entre administracions:

Tant en el règim d'autorització com en el règim de comunicació prèvia, si els requisits secundaris els comprova l'àmbit responsable del procediment mitjançant consulta (telemàtica o no) o administracions, se suposa que ja s'efectua amb aquesta seqüència; si no fos així, s'estarien efectuant comprovacions inútils.

3. Determinar quins requisits són excloents o denegatoris de forma incondicionada en el règim d'autorització

Pel que fa a aquest aspecte, una mesura de simplificació possible, sempre que es consideri adequat aplicar-la, és:

- Autoritzar/denegar l'exercici d'una activitat o l'accés a un servei per compliment/incompliment de requisits primaris (no per compliment/incompliment de requisits secundaris).
- Opció: resolució positiva condicionada al compliment dels requisits secundaris. En el cas de prestacions econòmiques es retarda la comprovació d'aquests requisits fins al moment del pagament.

4. Determinar la forma d'acreditació de cada requisit

La forma en què es demana que s'acrediti un requisit també implica una reducció o un augment de la càrrega administrativa per al destinatari. Tot seguit es llisten les diferents opcions, consignades de menor a major càrrega per al destinatari:



a. Per declaració responsable incorporada en el formulari de sol·licitud

Aquesta primera opció és la més simple per al destinatari i, si no hi ha cap altre mesura, implica que l'administració es creu aquesta declaració sense més comprovacions inicials, subordinada a comprovacions posteriors ja que d'acord amb la Llei 26/2010, acreditar una dada mitjançant declaració responsable implica declarar que la persona interessada disposa de la documentació acreditativa corresponent.

Si una dada o requeriment es pot exigir per declaració responsable, és molt recomanable transformar-la en una dada més del formulari de sol·licitud o de comunicació prèvia, ja que d'aquesta manera s'eviten la proliferació de documents diversos.

b. Per declaració responsable en document individual

Aquesta segona opció implica major càrrega que la primera en la mesura que, cal incorporar un altre document signat.

A l'inici del procediment no es pot considerar un bona pràctica fer declarar de forma responsable el compliment d'un requisit i demanar l'aportació d'un document acreditatiu d'aquest requisit.

c. Per diligència d'empleat públic (consulta i anotació a l'expedient)

La diligència és una forma de deixar constància d'un fet, d'unes actuacions efectuades, etc. Pot ser una forma d'acreditació de requisits útil i simple, té l'avantatge (i potser l'inconvenient en alguns casos) que no cal afegir, adjuntar o conservar el document, les dades o la informació de què es tracti en els expedients, el que té el valor de comprovació és l'anotació del treballador públic que, després d'haver efectuat la consulta corresponent a una base de dades o després d'haver observat un document, etc. dona fe i deixa constància d'un fet, circumstància, etc.

En resum, és una forma de comprovar requisits sense haver de generar o conservar documents electrònics o en suport paper.

d. Per document o conjunt de documents a aportar

Quan es determina que un requisit s'ha d'acreditar mitjançant document, s'ha de determinar quin o quins documents poden acreditar aquest requeriment. Si la qüestió és que un requisit es pot acreditar amb més d'un document també s'ha d'indicar quins són en cada cas.



També és convenient especificar clarament les vigències o valideses acceptades dels documents corresponents amb indicació exacta dels anys de caducitat, etc.

5. Determinar el suport i el canal d'acreditació de cada dada o document

En aquest aspecte del suport (paper o electrònic) i canal (presencial o telemàtic) d'acreditació dels documents, les administracions públiques s'han dotat d'eines tecnològiques per a l'intercanvi de dades i documents per tal que no calgui que els presentin la ciutadania.

A més, és obligat utilitzar aquests sistemes i no exigir que es presentin documents acreditatius si es disposa de la possibilitat d'obtenir-los telemàticament.

L'Ajuntamentm organisme o entitat disposarà d'un catàleg de dades i documents interoperables, que serà l'eina bàsica per determinar aquells documents que la ciutadania no ha d'aportar a l'hora de realitzar un tràmit, dret que li confereix la Llei 39/2015 de procediment administratiu comú de les administracions públiques. En aquest sentit, i sempre que s'identifiqui la necessitat, caldrà aprofitar el procés d'anàlisi i simplificació de procediments per a ampliar aquest catàleg.

3.1.2 Revisar els fluxos o passos del procediment (diagrama i descripció)

Un cop analitzades les dades de les plantilles de documents i formularis i la seva possible depuració, caldrà analitzar els fluxos de treball del procediment per tal d'eliminar aquells passos innecessaris o prescindibles per la finalitat del servei.

Per a la realització d'aquest anàlisi es seguirà emprant el "Manual de procediment" el qual s'anirà adaptant fins esdevenir definitiu, el qual incorporarà tots els aspectes de millora i simplificació identificats fins al disseny del nou procediment (veure fase 3 de disseny del nou procediment).

En aquest sentit, existeixen una sèrie de problemes que es donen sovint i que emergeixen amb l'anàlisi del diagrama que es va construint en el "Manual de procediment" al llarg de l'anàlisi i la simplificació. Fem un llistat dels més comuns per tal que serveixin com a orientadors per la identificació i anàlisi de punts febles i que ajudaran a valorar el funcionament actual del procediment i el disseny del nou procediment.

a. Activitats que no aporten valor

En el fluxograma hauriem de veure si apareixen activitats que es realitzen de forma innecessària o que no tenen relació directa o tenen poca incidència amb la finalitat del procediment. Poden ser activitats la finalitat de les quals pot haver-se modificat i haver perdut el seu sentit en el circuit actual.



S'ha de descriure el valor real que afegeixen aquestes activitats, analitzar perquè es continuen fent (si hi ha algun requeriment normatiu, per exemple), i veure què passa si finalment s'eliminen.

b. Activitats duplicades o redundants

Identificar les duplicitats que es produeixen derivades de funcions que es duen a terme en diferents unitats (per exemple, en l'entrada de dades).

Especialment ens hauriem de fixar en aquelles tasques de revisió i control que es realitzen en diferents moments i que passen per diverses unitats o per diferents persones de vegades de forma innecessària.

Aquestes reiteracions augmenten el temps de cicle i compliquen el flux (per ex. aparició d'errors, bases de dades amb diferents informacions).

c. Colls d'ampolla

El coll d'ampolla es produeix en una fase on el procediment queda estancat o alentit, incrementant el temps de resolució. Pot ser a causa d'una acumulació d'expedients en un moment determinat (a causa de la coincidència dels terminis establerts, per exemple), però també pot ser a causa d'altres factors: en espera de documents o del compliment d'una condició la resolució del qual permetria la continuació del procediment o la seva resolució, però que, en no produir-se, provoca un estancament en una determinada fase.

d. Realització d'activitats en paral·lel

De vegades, en el circuit es segueix una seqüència d'activitats que no són interdependents i que, per tant, es podrien realitzar en paral·lel, ja que no es necessita de la resolució d'una per continuar amb l'altra.

En les activitats interdependents, es podria analitzar l'origen d'aquesta dependència i intentar d'introduir els elements que facin que es puguin desenvolupar de forma simultània per tal que la seqüència de fases sigui més eficient.

e. Verificació i control

S'ha de comprovar que l'activitat de verificació sigui realment necessària i evitar que una mateixa activitat sigui verificada per dues o més unitats. S'hauria de poder comprovar l'eficàcia d'aquesta verificació.

Sovint, es repeteixen operacions de control amb la finalitat de reforçar la seguretat de la tramitació, ja que responen a una desconfiança respecte de l'actor del tràmit. En aquests casos, bé es reforça l'actuació primera del tràmit o bé passa a efectuar-lo el verificador.



Un indicador per valorar la necessitat d'una verificació o la repetició d'una actuació és el nombre d'expedients corregits respecte del total d'expedients controlats.

f. Inadequació del procediment a la normativa

Hi ha casos en què la mateixa norma emesa per l'òrgan competent de l'Ajuntament, organisme o entitat no es pot complir estrictament, en aquest cas, s'han de corregir les inconsistències entre la gestió ordinària i la normativa.

g. Ambigüitats en regles

És possible que no estiguin totalment formalitzats els criteris d'actuació o fins i tot de resolució per diferents interpretacions. S'han de tenir ben especificades les condicions i els criteris que s'han d'aplicar i els han de conèixer tots els actors implicats.

Respecte dels problemes identificats s'han d'analitzar per tal de buscar la causa o causes principals que l'han originat.

3.2 Comunicar modificacions de normativa i/o circulars i/o instruccions de treball internes, si s'escau

Es pot donar el cas que davant una simplificació d'un procediment, s'hagi de modificar la normativa i/o les circulars i/o instruccions de treball internes en relació al procediment.

El grup de treball d'Administració Electrònica comunicarà aquesta necessitat a la unitat directiva competent sobre la matèria amb l'objecte que es promogui el procés d'adaptació de la normativa.



4. DISSENY DEL NOU PROCEDIMENT

4.1 Fer el diagrama de flux definitiu, indicant les responsabilitats, tant del procediment com de les seves fases

Durant el procés d'anàlisi, millora i simplificació del procediment descrit a les fases 1 i 2 s'anirà modificant el "Manual de procediment" de manera que aquest, en les seves diferents versions, esdevindrà l'eina bàsica per a l'anàlisi del procediment i la identificació d'oportunitats de millora i de simplificació, així com per consensuar-les entre els actors implicats.

Es disposarà de la informació necessària per generar el "Manual de procediment" definitiu que inclogui el fluxograma definitiu de com operarà el procediment, segons s'ha consensuat la seva simplificació, i la responsabilitat d'execució del procediment i de les seves fases. Per elaborar-lo es partirà de la darrera versió generada a partir de les fases 1 i 2 d'aquesta metodologia i contindrà totes les millores de flux acordades.

A la subfase 1.4 de Diagramar i descriure, es detallen els aspectes que s'han de tenir en compte a l'hora de diagramar (simbologia, eines, etc.) el fluxograma del "Manual de procediment".

4.2 Elaborar la proposta de descripció del procediment, de les plantilles dels documents i dels formularis

Després del procés d'anàlisi i simplificació del procediment, la Unitat d'Administració Electrònica ha d'elaborar el document de "Manual de procediment". Aquest document es redactarà a partir de la informació obtinguda arran de les fases anteriors i, per tant, descriurà detalladament el procediment definitiu incorporant totes les oportunitats de millora i simplificació que s'han identificat per part dels actors participants en el procés d'anàlisi i simplificació. En concret aquest document inclourà els següents apartats:

- a. Àrea, Servei o Unitat propietària del procediment.
- b. Títol, codi i versió del procediment.
- c. Data de la darrera revisió (si s'escau).
- d. Codi associat del quadre de classificació de l'arxiu.
- e. Objectiu.
- f. Marc legal del procediment.
- g. Relació de documents: aportats per l'interessat i generats pel procediment.
- h. Relació de tràmits associats.
- i. Obligacions econòmiques.
- j. Termini Màxim per resoldre i efecte del silenci administratiu.
- k. Possibles recursos a presentar.
- l. Metadades addicionals.



- m. Indicadors de gestió.
- n. Àrees o departaments participants en la tramitació de l'expedient.
- o. Permisos a usuaris i rols sobre l'expedient.
- p. Fluxograma general del procediment (que inclou una breu descripció del procediment)
- q. Descripció breu de les activitats i accions del procediment.
- r. Annexes: formularis i models relacionats amb el procediment, fitxa dels tràmits relacionats per publicar a la seu electrònica i fitxa de l'arxiu.

A la subfase 1.4 de Diagramar i descriure, es detallen els aspectes que s'han de tenir en compte a l'hora de descriure detalladament el nou procediment.

Un cop finalitzat aquest procés, només mancarà la seva aprovació formal per part de l'òrgan competent segons s'indica a la fase 4, moment a partir del qual es generarà la versió definitiva del document de descripció del procediment.

En paral·lel a la redacció del document de descripció del procediment, és necessari iniciar algunes tasques que hagin pogut sorgir de l'anàlisi i simplificació del procediment i que es coordinaran internament per part de la Unitat d'Administració Electrònica:

- finalitzar l'elaboració de les noves plantilles de documents i formularis (normalització documental)
- activar el (sub)projecte d'automatització del procediment, és a dir, el disseny o el re disseny del sistema d'informació (tecnologies de la informació)

Elaborar les plantilles dels documents i formularis del procediment és absolutament necessari perquè són la base per concretar molts aspectes del procediment o circuit de treball.

S'han de concretar emissors, destinataris, dades incloses, variables, etc. És una manera d'anar redefinint el circuit de treball. De fet, poques actuacions administratives hi han que no quedin reflectides en un document (paper o electrònic).

Les plantilles de documents i formularis han d'aparèixer referenciats en la descripció del procediment i/o en el fluxograma, en el moment exacte en què apareixen.

Aquests documents hauran d'estar tipificats en el catàleg de tipologies i constituïran l'inventari definitiu de plantilles dels documents i formularis del mateix procediment.



5. APROVACIÓ DEL NOU PROCEDIMENT

Un cop revisat i validat el manual del procediment, es tramitarà l'expedient per a la seva aprovació per l'òrgan competent.

La validació prèvia a l'aprovació definitiva l'haurà de realitzar el Servei responsable del procediment, el Servei d'Organització i la Secretaria General.

Si durant el procés d'aprovació s'identifiquen aspectes a modificar del procediment, la Unitat d'Administració Electrònica s'encarregarà de realitzar-los i, en el seu cas, de coordinar oportunament als actors involucrats en la fase de definició i simplificació del nou procediment.

Les fases d'aprovació i d'automatització dels procediments es podran fer en paral·lel, tot i que és recomanable l'aprovació del procediment previ a la seva automatització.



6. AUTOMATITZACIÓ DEL PROCEDIMENT

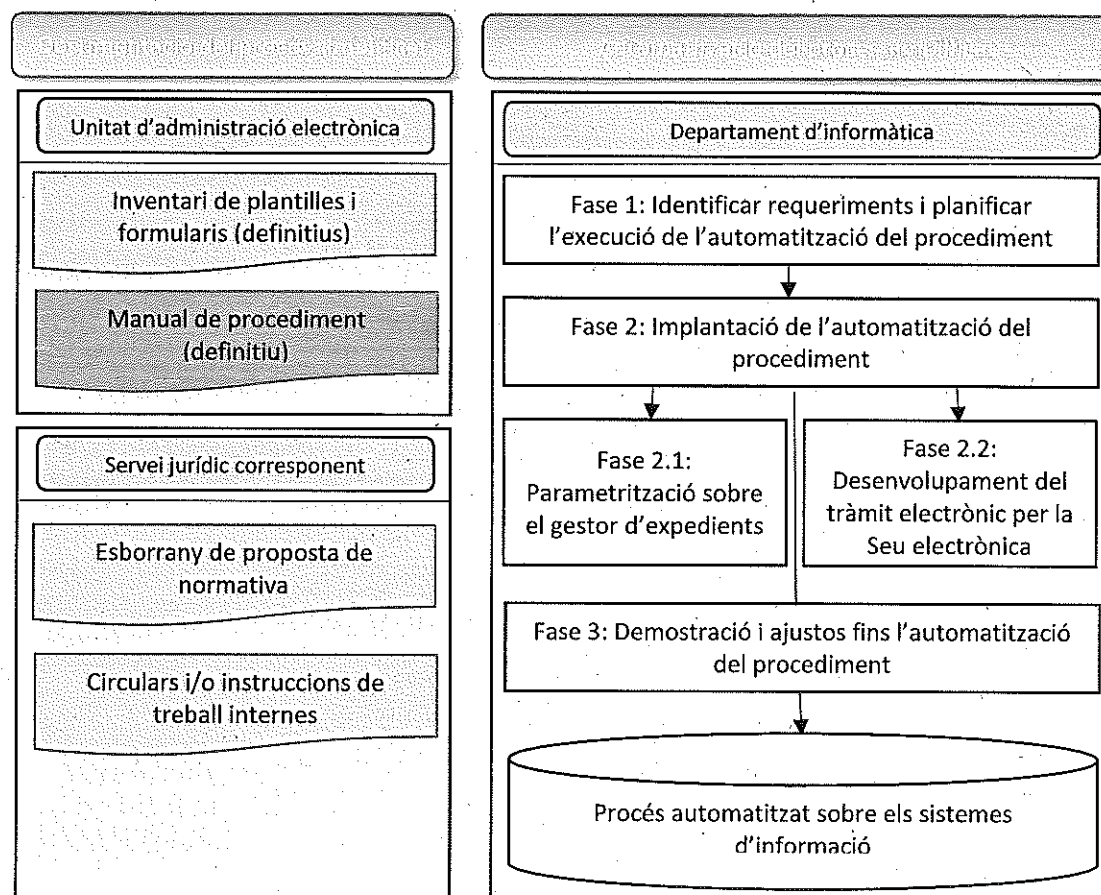
Un cop finalitzat el procés d'anàlisi i simplificació del procediment i aprovada formalment la definició del nou procediment per l'òrgan competent, l'expedient del procediment continuarà:

- Inventari de plantilles dels documents i formularis del procediment
- "Manual de procediment" (definitiu): amb el contingut especificat al punt 4.2
- Circulars i/o instruccions de treball internes, si s'escau

En aquesta fase, es realitzaran els ajustos necessaris i les reunions d'enfocament necessàries per a garantir una adequada implementació del procediment sobre les eines informàtiques.

A partir d'aquí, la responsabilitat de l'automatització del procediment està a l'àmbit del Departament d'Informàtica.

A continuació s'inclou un resum gràfic del procés d'automatització del procediment.





7. ANNEXOS

7.1 Esquema gràfic del procés d'anàlisi i simplificació de procediments

FASES	SUBFASES	LLIURABLES
1 Anàlisi i revisió del procediment	1.1 Revisar la necessitat i la finalitat de la intervenció administrativa 1.2 Adequar la intervenció administrativa 1.3 Recollir les dades del procediment 1.4 Diagramar i descriure el procediment incorporant els primers aspectes de millora i simplificació	Actes de reunions (en cas de procediment molt complex) Inventari de plantilles de documents i formularis (existents) Manual de procediment (incorpora primeres millores i simplificacions)
2 Proposta de millora i simplificació del procediment	2.1 Revisar les plantilles de documents, formularis i el flux del procediment. Aplicar criteris de millora i simplificació 2.2 Redactar l'esborrany de proposta de normativa i/o circulars i/o instruccions de treball internes, si s'escau	Inventari de plantilles de documents i formularis (simplificats) Manual de procediment (incorpora millores i simplificacions addicionals) Esborrany de proposta de normativa Circulars i/o instruccions de treball internes
3 Disseny del nou procediment	3.1 Fer el diagrama de flux definitiu, indicant la responsabilitat tant del procediment com de les seves fases 3.2 Elaborar la proposta de manual de procediment, de les plantilles de documents i dels formularis	Manual de procediment (versió definitiva) Inventari de plantilles de documents i formularis (definitius)
4 Aprovació nou procediment	4.1 Tramitar l'aprovació del nou procediment per l'òrgan competent	Acord d'aprovació del nou procediment
5 Automatització nou procediment	5.1 Identificar requeriments i planificar l'automatització del procediment 5.2 Implantació, demostracions i ajustos fins a l'automatització 5.3	Procediment automatitzat sobre els sistemes d'informació



7.2 Terminologia

Servei públic

Servei o utilitat prestada de forma regular i contínua per l'Administració, directament o indirectament, per satisfer les necessitats i les expectatives de la ciutadania com a individus o com a col·lectivitat.

Procés

Conjunt organitzat d'activitats que es desenvolupen per a produir un producte o servei; tenen un principi i fi delimitat, implica recursos i dóna lloc a un resultat.

(Font: Esquema Nacional de Seguretat)

Subprocés

Fase o etapa d'un procés. És la part d'un procés que té una finalitat comuna, sense la qual no és possible executar la resta del procés. És l'equivalent a una fase o una etapa.

Per distingir procés de subprocés s'ha de tenir en compte que el procés produeix un servei final complet i amb valor per si sol. En canvi, el subprocés només produeix una part del servei i no té valor per si sol, ni significació per si mateix, és a dir, adquireix valor quan s'executa la resta del procés.

Procediment

És el conjunt específic de regles i instruccions per resoldre una activitat o procés i aconseguir un resultat. Mentre el procés defineix què és el que s'ha de fer per produir un servei, el procediment defineix com fer-ho de manera exacta.

Dada

Representació de fets, conceptes o instruccions d'un mode formalitzat i adequat per la comunicació, interpretació o processament per mitjans automàtics o humans.

Font: Esquema Nacional d'Interoperabilitat

Document

Informació enregistrada, amb independència del suport o de les seves característiques físiques i intel·lectuals, produïda o rebuda i conservada per una organització o una persona en el desenvolupament de les seves activitats.

Document administratiu

Document que té la funció de formalitzar les actuacions i la comunicació en el si de l'Administració, amb altres administracions o amb les persones administrades.

(Font: IDEC)



Expedient administratiu

Col·lecció de tràmits i documents administratius. L'article 70 de la Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, el descriu com: conjunt ordenat de documents i actuacions que serveixen d'antecedent i fonament a la resolució administrativa, així com les diligències adreçades a executar-la.

Càrrega administrativa

El cost administratiu que una empresa ha d'assumir només per donar compliment a una obligació d'informació, i que implica una tasca administrativa que no duria a terme en absència de la norma que la preveu.

Règim d'autorització

Qualsevol procediment en virtut del qual el prestador o el destinatari estan obligats a fer un tràmit davant l'autoritat competent per obtenir un document oficial o una decisió implícita sobre l'accés a una activitat de serveis o el seu exercici.

(Font: Llei 17/2009, de 23 de novembre, sobre el lliure exercici a les activitats de serveis i el seu exercici)

Comunicació prèvia

Document mitjançant el qual, els interessats posen en coneixement de l' Administració Pública competent, les seves dades identificatives o qualsevol altre dada rellevant per a l'inici d'una activitat o l'exercici d'un dret.

(Font: Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Declaració responsable

És un document subscrit per la persona interessada en què declara, sota la seva responsabilitat, que compleix els requisits establerts per la normativa vigent per a accedir al reconeixement d'un dret o facultat o per al seu exercici, que disposa de la documentació acreditativa corresponent i que es compromet a mantenir-ne el compliment durant la vigència d'aquest reconeixement o exercici.

(Font: Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques i Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques catalanes).

Obligació d'informació

El deure concret que la norma imposa a les empreses d'aportar o comunicar una sèrie de dades, a l'autoritat pública o a tercers, en relació amb el seu funcionament o activitat productiva.



Requisit

Qualsevol obligació, prohibició, condició o límit a l'accés a l'exercici d'una activitat de serveis previstos un l'ordenament jurídic o derivats de la jurisprudència o de les pràctiques administratives o establerts en les normes dels col·legis professionals.

(Font: Llei 17/2009, de 23 de novembre, sobre el lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici)

Establiment físic

Qualsevol infraestructura estable a partir de la qual es duu a terme efectivament una prestació de serveis.

(Font: Llei 17/2009, de 23 de novembre, sobre el lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici)

Prestació de serveis (àmbit econòmic)

Realització d'una activitat econòmica per compte propi, normalment a canvi d'una remuneració.

(Font: Llei 17/2009, de 23 de novembre, sobre el lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici)

