

Secció III. Altres disposicions i actes administratius

CONSELL DE GOVERN

8587

Acord del Consell de Govern de 22 de juliol de 2016, pel qual s'aprova el Manual per publicar procediments administratius en la seu electrònica

La Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, en la disposició addicional setena, estableix que aquesta Administració ha de mantenir actualitzat l'inventari dels procediments administratius que són competència seva.

A través de l'Acord de Consell de Govern de 8 de maig de 2009, per impulsar la simplificació i la reducció de càrregues administratives a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, es va posar en marxa l'inventari automatitzat de procediments administratius, es va establir la responsabilitat dels centres directius competents en cadascuna de les matèries en la gestió de l'inventari, la competència de la Direcció General de Qualitat dels Serveis en la coordinació i el seguiment de la gestió d'aquest inventari.

El Decret 113/2010, de 5 de novembre, d'accés electrònic als serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, estableix que la seu electrònica ha de contenir, entre d'altres, l'inventari automatitzat de tots els tipus de procediments administratius que tramiten els òrgans de l'Administració de la Comunitat Autònoma i els ens que integren el sector públic instrumental, sempre que exerceixin potestats administratives. L'article 6 d'aquest Decret estableix que la Direcció General de Qualitat dels Serveis té competència per coordinar els continguts pel que fa a la informació administrativa i dur a terme les actuacions necessàries per garantir que la informació que hi apareix sigui correcta, veraç i actualitzada.

L'article 7 del Decret 6/2013, de 8 de febrer, de mesures de simplificació documental dels procediments administratius, es refereix a l'inventari de procediments com la relació automatitzada dels diferents procediments administratius dels quals és competent l'Administració autonòmica, i que ha d'estar a disposició de la ciutadania a la seu electrònica, dins la web <www.caib.es>.

L'apartat segon d'aquest article estableix el contingut mínim d'informació referida en aquests procediments que s'hi ha d'incloure, així com l'obligatorietat d'incloure-hi models de documents que puguin facilitar-ne la tramitació.

Aquest Decret, a més, responsabilitza els òrgans de la Comunitat Autònoma, els organismes autònoms i la resta d'ens que integren el sector públic instrumental, quan exerceixin potestats administratives, d'introduir i actualitzar aquesta informació i les dades en l'inventari de procediments, incloent-hi la documentació requerida i, si escau, els models documentals.

El Decret 24/2015, de 7 d'agost, de la presidenta de les Illes Balears, pel qual s'estableixen les competències i l'estructura orgànica bàsica de les conselleries de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, indica que la Direcció General de Participació i Transparència exerceix les seves competències, entre d'altres àmbits materials, en modernització i qualitat dels serveis públics.

Des d'aquesta Direcció General s'ha impulsat un projecte de revisió de l'Inventari de procediments per detectar les mancances i proposar millores, tant quant a l'aplicació informàtica que acull l'Inventari, com quant a la gestió de la informació que s'hi introdueix, amb el doble objectiu d'oferir a la ciutadania una eina de consulta completa, actualitzada i més intuïtiva de tots els procediments que es tramiten en aquesta Administració, i a la vegada, de fer passes en el camp de l'administració electrònica, procurant que com a mínim s'ofereixin als administrats models de sol·licituds i que l'anàlisi dels procediments gestionats per cada servei promotor serveixi de base per a l'augment en la telematització d'aquests.

Per tot això, per tal de guiar els treballadors públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears en la inserció de les dades referides als procediments que gestionen, i amb la finalitat de garantir l'aplicació del *Manual per publicar procediments administratius en la seu electrònica*, el Consell de Govern, a proposta de la consellera de Transparència, Cultura i Esports, en la sessió de dia 22 de juliol de 2016, adoptà, entre d'altres, l'Acord següent:

“**Primer.** Aprovar el *Manual per publicar procediments administratius en la seu electrònica*.

Segon. Disposar que els òrgans de la Comunitat Autònoma, els organismes autònoms i la resta d'ens que integren el sector públic instrumental, en la publicació dels procediments administratius a la seu electrònica, apliquin les pautes o criteris d'actuació que s'hi determinen.

Tercer. Publicar aquest Acord en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.”





Palma, 22 de juliol de 2016

La secretària del Consell de Govern
(Per suplència art. 3.2 del Decret 8/2015, de 2 de juliol,
de la presidenta de les Illes Balears)
Catalina Cladera i Crespi

MANUAL PER PUBLICAR PROCEDIMENTS ADMINISTRATIUS EN LA SEU ELECTRÒNICA

1. Introducció

La disposició addicional setena de la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, estableix que aquesta Administració ha de mantenir actualitzat l'inventari dels procediments administratius que són competència seva.

A través de l'Acord de Consell de Govern de 8 de maig de 2009, per impulsar la simplificació i la reducció de càrregues administratives a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (CAIB), es va posar en marxa l'inventari automatitzat de procediments administratius, es va establir la responsabilitat dels centres directius competents en cadascuna de les matèries en la gestió de l'inventari, la competència de la Direcció General de Qualitat dels Serveis en la coordinació i el seguiment de la gestió d'aquest inventari.

El Decret 113/2010, de 5 de novembre, d'accés electrònic als serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, estableix que la seu electrònica ha de contenir, entre d'altres, l'inventari automatitzat de tots els tipus de procediments administratius que tramiten els òrgans de l'Administració de la Comunitat Autònoma i els ens que integren el sector públic instrumental, sempre que exerceixin potestats administratives.

L'article 7 del Decret 6/2013, de 8 de febrer, de mesures de simplificació documental dels procediments administratius, es refereix a l'Inventari de procediments com la relació automatitzada dels diferents procediments administratius dels quals és competent l'Administració autonòmica, i que ha d'estar a disposició de la ciutadania a la seu electrònica, dins la web <www.caib.es>.

L'apartat segon d'aquest article estableix el contingut mínim d'informació referida a aquests procediments que s'hi ha d'incloure, així com l'obligatorietat de contenir models de documents que puguin facilitar-ne la tramitació.

Aquest Decret, a més, responsabilitza els òrgans de la Comunitat Autònoma, els organismes autònoms i la resta d'ens que integren el sector públic instrumental, quan exerceixin potestats administratives, d'introduir i actualitzar aquesta informació i les dades en l'Inventari de procediments, incloent-hi la documentació requerida i, si escau, els models documentals.

2. Finalitat

Aquest manual pretén guiar els treballadors de l'Administració de la CAIB en la inserció de les dades referides als procediments que gestionen, amb la doble finalitat de facilitar aquesta tasca als treballadors i alhora proporcionar informació que sigui útil a la ciutadania.

És important destacar que la publicació de procediments ha de ser el resultat de la tasca coordinada de:

- Responsables de l'Inventari de procediments: encarregats dins de cada conselleria de coordinar i supervisar que els procediments i les actualitzacions siguin inclosos dins la seu electrònica.
- El responsable del procediment: persona amb coneixement sobre les particularitats del procediment que correspon a la seva àrea de gestió; generalment, el cap del servei, que és el responsable de la inclusió i actualització de les dades en l'Inventari.
- El gestor del ROLSAC: persona que té la preparació i l'autorització per treballar amb aquesta aplicació informàtica, a través de la qual s'introdueixen els procediments inventariats a la seu electrònica.

Es pot consultar la llista actualitzada de persones autoritzades per treballar amb el ROLSAC[1] a l'enllaç següent:

<https://intranet.caib.es/sacmicrofront/home.do?idsite=6205&lang=ca>

3. Contingut de l'Inventari de procediments de la seu electrònica

S'han d'incloure a la seu electrònica tots els procediments administratius vigents de l'Administració autonòmica.



En aquest sentit, s'ha de distingir entre els procediments administratius vigents en el temps, mentre la norma de la qual provenen no els modifiqui o els derogui (procediment sancionador en l'ordre social, etc.), i els procediments administratius prevists per dictar un acte administratiu concret i determinat (ajuts per a menjadors escolars, obtenció de places per a centres escolars sostinguts amb fons públics, etc.). En el segon cas, un cop finalitzi el procediment administratiu específic, aquest deixa de ser vigent, per tant neixen per a una situació concreta i per a un termini de temps determinat.

Ambdós tipus de procediments han de publicar-se a l'Inventari de la seu electrònica, tot i que els que tenen previst un termini concret de tramitació s'han de passar a l'estat de "reserva" quan hagin finalitzat tots els tràmits.

4. Fases del procés

4.1. Preparació de la informació

El responsable del procediment s'ha d'encarregar de preparar la informació que es requereix, per la qual cosa ha d'emplenar el formulari que figura en l'annex d'aquest manual.

La redacció dels apartats ha de ser senzilla i clara, tenint en compte que els destinataris no estan necessàriament familiaritzats amb el llenguatge jurídic.

El responsable ha de fer arribar el formulari emplenat a l'encarregat de la seva conselleria d'introduir la informació en el ROLSAC perquè la introdueixi a través d'aquesta aplicació.

4.2. Publicació de la informació

Aquesta tasca correspondrà al treballador habilitat per accedir a l'aplicació ROLSAC. És convenient que cada departament tengui, almenys, una persona autoritzada, la qual cosa facilitaria la introducció i el manteniment de les dades.

4.3. Supervisió

Una vegada publicat el procediment a l'Inventari de la seu electrònica, el responsable del procediment ha de supervisar que la informació sigui la correcta i, a més, ha de sol·licitar la incorporació de qualsevol canvi que afecti el procediment (canvis en la normativa, ampliació de terminis, models de documents, etc.).

5. Continguts del formulari de l'Inventari de procediments

Per publicar els procediments s'han d'emplenar obligatòriament tots els camps del formulari de l'Inventari de procediments que figura com a annex d'aquest manual, excepte els casos que s'assenyalin com a optatius.

5.1. Codi/clau primària

Codi estàndard del procediment. Aquest apartat no s'ha d'emplenar ja que és l'aplicació la que proporciona automàticament aquest codi quan desam el procediment. Es recomana anotar aquesta referència per facilitar futurs canvis o actualitzacions del procediment publicat.

5.2. Nom del procediment (obligatori)

Resum del procediment, amb llenguatge natural perquè la ciutadania pugui entendre de què tracta el procediment, sense que hagi de coincidir amb la versió més completa i formal que caracteritza la publicació al BOIB.

Exemple: en lloc de "Resolució del president del Fons de Garantia Agrària i Pesquera de les Illes Balears (FOGAIBA) per la qual es convoquen les ajudes per distribuir fruita a les escoles per al curs 2016-2017", en aquest apartat de nom del procediment es podria indicar "Ajudes per distribuir fruita a les escoles per al curs 2016-2017".

5.3. Objecte (obligatori)

En aquest apartat s'ha de descriure breument la intencionalitat de l'acció administrativa. S'han d'evitar còpies literals de la normativa que regula el procediment i s'ha de cercar una redacció directa i entenedora.

Exemple: en lloc de "Resolució de convocatòria per a ajudes per dur a terme actuacions adreçades a entitats que realitzen programes en matèria de serveis socials per proporcionar mitjans de prevenció, informació i seguiment", en aquest apartat d'objecte, es podria indicar: "Donar ajuts a entitats que duen a terme alguns dels serveis següents: 1)... 2)..."

5.4. Destinataris (obligatori)



S'ha de concretar el tipus de destinatari, ja sigui individual o col·lectiu, al qual va adreçada l'actuació. Per exemple, dins del bloc de ciutadania, el procediment en concret pot anar adreçat a persones grans, joves, esportistes, etc. En el cas del bloc d'empreses, el procediment pot estar enfocat a autònoms, a associacions esportives, a organitzacions no governamentals, etc. En el cas del bloc d'administracions, el procediment pot anar adreçat a entitats locals, funcionaris amb habilitació de caràcter estatal, etc.

5.5. Forma d'inici (obligatori)

Es preveuen tres alternatives en funció de qui pugui impulsar l'inici del procediment:

- a) Instància de part o d'ofici.
- b) Instància de part. Quan s'inicia mitjançant la sol·licitud de la persona interessada.
- c) D'ofici. Quan s'inicia sense necessitat d'activitat de la part interessada, ja sigui per acord de l'òrgan competent, bé per pròpia iniciativa o com a conseqüència d'ordre superior, a petició raonada d'altres òrgans o per denúncia.

5.6. Termini màxim per resoldre i notificar (obligatori)

En el supòsit que la normativa d'aplicació del procediment diferenciï un termini per a resoldre i un altre per notificar o quan es tracti de procediments intemporal, s'ha d'introduir l'aclariment.

5.7. Silenci administratiu (obligatori)

Indica els efectes que té per a l'interessat el venciment del termini quan l'Administració no li ha notificat la resolució corresponent.

5.8. Fi de la via administrativa (obligatori)

S'ha d'assenyalar si el procediment posa fi a la via administrativa o no, i triar l'opció corresponent.

5.9. Taxa

En el cas que el procediment tenguí algun tràmit amb una taxa associada, es marca aquesta casella.

5.10. Òrgan competent per resoldre (obligatori)

Es refereix a l'òrgan al qual la normativa encomana la resolució del procediment. Aquest òrgan ha d'estar inclòs dins l'organigrama del Govern i al ROLSAC es pot triar mitjançant "Canviar òrgan".

Exemple: Conselleria de Transparència, Cultura i Esports.

5.11. Òrgan instructor (obligatori)

Aquest apartat es refereix a l'òrgan que tramita i impulsa els expedients referits en aquest procediment i, com en el cas de l'òrgan competent per resoldre, ha d'estar inclòs dins l'organigrama del Govern.

5.12. Observacions

Qualsevol comentari que afecti el procediment i que no s'hagi introduït en els camps predeterminats.

5.13. Dades de contacte (obligatori)

S'ha de triar l'òrgan instructor, cap de servei o secció que gestiona el procediment (inclòs en l'organigrama del Govern) i apareixerà a la seu electrònica juntament amb el telèfon de contacte i l'adreça. Es recomana habilitar una adreça de correu electrònic corporatiu.

També s'ha d'incloure el nom de la persona responsable que ho gestiona, dada que no serà visible a la seu electrònica.

5.14. Publicació del procediment (obligatori)

Preveu tres subapartats:

- a) Estat: intern, públic o reserva
 - Intern: no és visible des de la portada de la seu electrònica. Per exemple, quan es va avançant en la tasca d'emplenar camps sense ordenar-ne la publicació, pendent de ser completat.



- Públic: és visible a la portada des de la data de publicació a la data de caducitat.
- Reserva: no és visible des de la portada. Quan un procediment ha caducat però interessa mantenir la plantilla, a l'efecte d'aprofitar-la per a convocatòries futures, es passa en aquest estat.

b) Data de publicació

Es refereix a la data en què el procediment s'ha de publicar en la seu electrònica.

Aquesta data resulta determinant per incloure-la a l'apartat de "Novetats" que es destaca a la seu.

c) Data de caducitat

És la data indicada pel servei responsable perquè el procediment deixi, automàticament, d'ésser visible des de la portada de la seu electrònica, per tal que l'Inventari contengui informació actual o d'interès per a la ciutadania i no procediments tancats.

5.15. Públic objectiu (obligatori)

El disseny de la seu electrònica parteix de tres grans blocs de destinataris: ciutadania, empreses i administracions, els quals no són excloents uns dels altres.

És possible que un procediment es dirigeixi a destinataris inclosos en diferents blocs. En aquest cas, es poden marcar els diferents blocs de destinataris implicats.

- Ciutadania

Es refereix als casos en què el procediment va adreçat a persones físiques, és a dir, que afectin la ciutadania en general.

Exemple:

- *Registre de sol·licitants d'habitatge protegit.*
- *Ajuts per a desplaçaments universitaris.*

- Empreses

S'han d'incloure dins d'aquest bloc els procediments adreçats a persones jurídiques, autònoms, cooperatives, associacions, fundacions, ONG, etc.

Exemple:

- *Inscripció d'inici d'activitat turística d'establiments de restauració.*
- *Registre de societats laborals de les Illes Balears.*

- Administracions públiques

En aquest bloc s'hi entenen inclosos els procediments adreçats a altres administracions públiques o ens, organismes i entitats que integren el sector públic, és a dir, consorcis, organismes autònoms, etc.

Exemple:

- *Adhesió de les entitats locals al conveni marc entre l'AGE i l'Administració de la CAIB per implantar una xarxa d'oficines integrades d'atenció al ciutadà.*
- *Nomenaments provisionals de funcionaris amb habilitació de caràcter estatal.*

5.16. Tipus de procediment (obligatori)

S'ha d'indicar una de les tipologies següents:

1. Acreditacions, homologacions i titulacions
2. Autoritzacions, llicències i concessions
3. Registres i publicacions
4. Comunicacions, informes i declaracions responsables
5. Processos selectius i de capacitació
6. Subvencions, ajuts, beques i premis
7. Reclamacions, denúncies i queixes
8. Infraccions i sancions

5.17. Matèries relacionades (obligatori)





Les matèries permeten agrupar per temes les informacions disponibles al portal web. Hi ha un total de 37 matèries i és possible triar per un mateix procediment diverses matèries:

1. Administració electrònica
2. Agricultura i ramaderia
3. Comerç
4. Consum
5. Cooperació
6. Cultura
7. Dependència
8. Discapacitat
9. Educació
10. Emergències i seguretat
11. Empreses i entitats
12. Energia
13. Esports i oci
14. Família
15. Habitatge i arquitectura
16. Idiomes
17. Igualtat
18. Immigració
19. Indústria
20. Innovació i recerca
21. Joventut
22. Medi ambient
23. Menors
24. Oposicions i funció pública
25. Participació ciutadana
26. Pesca i medi marí
27. Prestacions socials
28. Publicacions oficials
29. Recursos hídrics
30. Relacions amb altres administracions
31. Salut
32. Tecnologia i comunicacions
33. Transparència
34. Transport
35. Treball i formació
36. Tributs i recaptació
37. Turisme

5.18. Normativa del procediment (obligatori)

S'ha d'introduir el conjunt de disposicions que regulen el procediment recollit en l'Inventari. Es recomana que els enllaços remetin a la versió consolidada de les normes, que es poden trobar a la pàgina del BOE o també a la de l'Institut d'Estudis Autònomic, i que, si és possible, s'indiquin els articles concrets que afecten el procediment. En els casos que s'introdueixi un enllaç, s'ha de comprovar que funciona correctament.

5.19. Documents relacionats amb el procediment

Es poden incloure aquí documents d'interès per a tot el procediment en general: explicatius de la documentació que s'ha de presentar, així com qualsevol altre document que faciliti la tramitació del procediment.

El Decret 6/2013, de 8 de febrer, de mesures de simplificació documental dels procediments administratius, preveu que l'Inventari de procediments ha d'incloure models de sol·licitud en suport digital i, sempre que sigui possible, han de ser susceptibles que es presentin de manera telemàtica.

A més, estableix que no es poden exigir documents:

- la presentació dels quals no estigui prevista com a obligatòria en la norma reguladora del procediment.



- que ja estiguin en poder de l'Administració autonòmica sempre que el ciutadà indiqui l'expedient.
- la presentació dels quals hagi estat substituïda per una declaració responsable per la normativa d'aplicació.
- que es puguin comprovar mitjançant eines telemàtiques, i que estiguin inclosos en el catàleg de simplificació documental, annex al Decret, sens perjudici que es pugui oferir la possibilitat de no presentar documents justificatius d'altra informació que pugui ser comprovada a través de la PINBAL[2].

5.20. Tràmits

El programa ROLSAC permet diferenciar "tràmits" dins d'un mateix procediment, com per exemple el tràmit de presentació de sol·licituds, el de presentació de documentació justificativa del compliment de l'objecte del procediment, etc. El tràmit d'inici sempre és obligatori.

a) Dades del tràmit

- Nom del tràmit (obligatori)

El nom del tràmit ha de ser diferent al del procediment (p.e.: sol·licitud, presentació de documentació justificativa, relació de beneficiaris, etc.).

- Requisits (obligatori)

Condicions específiques dels tràmits.

- Documentació a presentar

Documentació principal i complementària que s'ha de presentar d'acord amb la normativa vigent.

- Termini màxim (obligatori)

Termini que estableix la normativa reguladora del procediment per a cada tràmit. El servei responsable ha de calcular la data concreta.

- Òrgan competent per a la tramitació (obligatori)
- Lloc

Aquest camp no surt al formulari atès que a la portada de la seu electrònica apareix el text següent:

"Podeu presentar documents dirigits als òrgans de l'Administració autonòmica a qualsevol de les oficines de registre.

També els podeu presentar en els registres oficials dels consells insulars i dels municipis adherits al Conveni Marc d'Oficines Integrades.

Trobareu les adreces de totes aquestes oficines aquí.

A més, podeu enviar la documentació per correu postal, per la qual cosa heu de presentar el sobre obert, perquè es pugui indicar al segell oficial el lloc de registre, la data i l'hora exacta de presentació, i s'anoti així al resguard justificatiu de la presentació."

- Observacions

Qualsevol aclariment o informació complementària.

b) Canals de presentació

S'ha d'emplenar en cas de tràmits telemàtics. La Direcció General de Desenvolupament Tecnològic facilita les dades de l'*Identificador* i de la *Versió* del tràmit telemàtic."

c) Fase del procediment

Indica a quina fase del procediment pertany el tràmit: inici, instrucció o finalització.

d) Dates

- Data de publicació

Es refereix a la data en què el tràmit s'ha de publicar a la seu electrònica.

- Data d'inici (obligatori)





Començament del termini del tràmit.

- Data de tancament

Des d'aquesta data el tràmit apareix a la portada com a tancat. El servei responsable ha de calcular la data concreta.

e) Taxes

Quan prèviament, dins el formulari del procediment, hem marcat la casella "Taxa", apareixerà aquest camp. Si el tràmit en concret du associat el pagament d'una taxa s'haurà de clicar: "Afegir taxa" i emplenar els camps corresponents (codi de l'Agència Tributària de les Illes Balears, descripció i forma de pagament).

f) Documents

Els documents de tràmit són específics per a les fases concretes del procediment i es subdivideixen en dues categories:

- Models

Plantilles que facilita l'Administració. És obligatori, com a mínim, la sol·licitud d'inici. Els models han d'incloure una clàusula relativa a la no-obligatorietat de presentar documentació que estigui en poder de l'Administració o a dades que es puguin obtenir per mitjans telemàtics.

- Documents relacionats amb el tràmit

Informació complementària que sigui d'interès per al tràmit.

[1] Per a informació sobre el ROLSAC, autoritzacions i sessions formatives, podeu escriure a l'adreça electrònica següent: sac@dgctic.caib.es.

[2] La PINBAL és la Plataforma d'Interoperabilitat de les Illes Balears. Podeu trobar informació sobre com funciona i el procediment per obtenir l'alta d'un servei a la web de la Direcció General de Desenvolupament Tecnològic: <http://www.caib.es/govern/organigrama/area.do?lang=ca&coduo=16>

