Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

CONSEJO DE GOBIERNO

8587 ***Acuerdo del Consejo de Gobierno de 22 de julio de 2016, por la que se aprueba el Manual para publicar procedimientos administrativos en la sede electrónica***

La Ley 3/2003, de 26 de marzo, de Régimen Jurídico de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, en la disposición adicional séptima, establece que esta Administración tiene que mantener actualizado el inventario de los procedimientos administrativos que son de su competencia.

A través del Acuerdo de Consejo de Gobierno de 8 de mayo de 2009, para impulsar la simplificación y la reducción de cargas administrativas en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, se puso en marcha el inventario automatizado de procedimientos administrativos, se estableció la responsabilidad de los centros directivos competentes en cada una de las materias en la gestión del inventario, la competencia de la Dirección General de Calidad de los Servicios en la coordinación y el seguimiento de la gestión de este inventario.

El Decreto 113/2010, de 5 de noviembre, de acceso electrónico a los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, establece que la sede electrónica tiene que contener, entre otros, el inventario automatizado de todos los tipos de procedimientos administrativos que tramitan los órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma y los entes que integran el sector público instrumental, siempre que ejerzan potestades administrativas. El artículo 6 de este Decreto establece que la Dirección General de Calidad de los Servicios tiene competencia para coordinar los contenidos respecto a la información administrativa y llevar a cabo las actuaciones necesarias para garantizar que la información que aparece sea correcta, veraz y actualizada.

El artículo 7 del Decreto 6/2013, de 8 de febrero, de medidas de simplificación documental de los procedimientos administrativos, se refiere al inventario de procedimientos como la relación automatizada de los diferentes procedimientos administrativos de los cuales es competente la Administración autonómica, y que tiene que estar a disposición de la ciudadanía en la sede electrónica, dentro de la web <www.caib.es>.

El apartado segundo de este artículo establece el contenido mínimo de información referida a estos procedimientos que se tiene que incluir, así como la obligatoriedad de incluir modelos de documentos que puedan facilitar su tramitación.

Este Decreto, además, responsabiliza a los órganos de la Comunidad Autónoma, a los organismos autónomos y al resto de entes que integran el sector público instrumental, cuando ejerzan potestades administrativas, de introducir y actualizar esta información y los datos en el inventario de procedimientos, incluyendo la documentación requerida y, en su caso, los modelos documentales.

El Decreto 24/2015, de 7 de agosto, de la presidenta de las Illes Balears, por el que se establecen las competencias y la estructura orgánica básica de las consejerías de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, indica que la Dirección General de Participación y Transparencia ejerce sus competencias, entre otros ámbitos materiales, en modernización y calidad de los servicios públicos.

Desde esta Dirección General se ha impulsado un proyecto de revisión del Inventario de procedimientos para detectar sus carencias y proponer mejoras, tanto en cuanto a la aplicación informática que acoge el Inventario, como en cuanto a la gestión de la información que se introduce, con el doble objetivo de ofrecer a la ciudadanía una herramienta de consulta completa, actualizada y más intuitiva de todos los procedimientos que se tramitan en esta Administración, y a la vez, de avanzar en el campo de la administración electrónica, procurando que como mínimo se ofrezcan a los administrados modelos de solicitudes y que el análisis de los procedimientos gestionados para cada servicio promotor sirva de base para el aumento en la telematització de estos.

Por todo eso, con el fin de guiar a los trabajadores públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears en la inserción de los datos referidos a los procedimientos que gestionan, y con la finalidad de garantizar la aplicación del *Manual para publicar procedimientos administrativos en la sede electrónica,* el Consejo de Gobierno, a propuesta de la Consejera de Transparencia, Cultura y Deportes, en la sesión de día 22 de julio de 2016, adoptó, entre otros, el Acuerdo siguiente:

"Primero. Aprobar el *Manual para publicar procedimientos administrativos en la sede electrónica*.

Segundo. Disponer que los órganos de la Comunidad Autónoma, los organismos autónomos y el resto de entes que integran el sector público instrumental, en la publicación de los procedimientos administrativos en la sede electrónica, apliquen las pautas o criterios de actuación que se determinan.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2016/93/956651

Tercero. Publicar este Acuerdo en el *Boletín Oficial de las Illes Balears*."

Palma, 22 de julio de 2016

La secretaria del Consejo de Gobierno
(Por suplencia art. 3.2 del Decreto 8/2015, de 2 de julio, de la presidenta de les Illes Balears)
Catalina Cladera i Crespí

MANUAL PARA PUBLICAR PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

EN LA SEDE ELECTRÓNICA

1. Introducción

La disposición adicional séptima de la Ley 3/2003, de 26 de marzo, de régimen jurídico de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, establece que esta Administración tiene que mantener actualizado el inventario de los procedimientos administrativos que son competencia suya.

A través del Acuerdo de Consejo de Gobierno de 8 de mayo de 2009, para impulsar la simplificación y la reducción de cargas administrativas a la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, se puso en marcha el inventario automatizado de procedimientos administrativos, se estableció la responsabilidad de los centros directivos competentes en cada una de las materias en la gestión del inventario, la competencia de la Dirección General de Calidad de los Servicios en la coordinación y el seguimiento de la gestión de este inventario.

El Decreto 113/2010, de 5 de noviembre, de acceso electrónico a los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, establece que la sede electrónica tiene que contener, entre otros, el inventario automatizado de todos los tipos de procedimientos administrativos que tramitan los órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma y los entes que integran el sector público instrumental, siempre que ejerzan potestades administrativas.

El artículo 7 del Decreto 6/2013, de 8 de febrero, de medidas de simplificación documental de los procedimientos administrativos, se refiere al Inventario de procedimientos como la relación automatizada de los diferentes procedimientos administrativos de que es competente la Administración autonómica, y que tiene que estar a disposición de la ciudadanía en la sede electrónica, dentro de la web www.caib.es.

El apartado segundo de este artículo establece el contenido mínimo de información referida a estos procedimientos que se tiene que incluir, así como la obligatoriedad de contener modelos de documentos que puedan facilitar la tramitación.

Este Decreto, además, responsabiliza a los órganos de la Comunidad Autónoma, a los organismos autónomos y al resto de entes que integran el sector público instrumental, cuando ejerzan potestades administrativas, de introducir y actualizar esta información y los datos en el Inventario de procedimientos, incluyendo la documentación requerida y, si procede, los modelos documentales.

2. Finalidad

Este manual pretende guiar a los trabajadores de la Administración de la CAIB en la inserción de los datos referidos a los procedimientos que gestionan, con la doble finalidad de facilitar esta tarea a los trabajadores y al mismo tiempo proporcionar información que sea útil a la ciudadanía.

Es importante destacar que la publicación de procedimientos tiene que ser el resultado de la tarea coordinada de:

a) Responsables del inventario de procedimientos: encargados dentro de cada consejería de coordinar y supervisar que los procedimientos y las actualizaciones estén incluidos dentro de la sede electrónica.
b) El responsable del procedimiento: persona con conocimiento sobre las particularidades del procedimiento que corresponde a su área de gestión; generalmente, el jefe del servicio, que es el responsable de la inclusión y actualización de los datos en el Inventario.
c) El gestor del ROLSAC: persona que tiene la preparación y la autorización para trabajar con esta aplicación informática, a través de la cual se introducen los procedimientos inventariados en la sede electrónica.

Se puede consultar la lista actualizada de personas autorizadas para trabajar con el ROLSAC[1] en el enlace siguiente:

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2016/93/956651

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

3. Contenido del inventario de procedimientos de la sede electrónica

Se tienen que incluir en la sede electrónica todos aquellos procedimientos administrativos vigentes de la Administración autonómica.

En este sentido, se tiene que distinguir entre los procedimientos administrativos vigentes en el tiempo, mientras la norma de la cual provienen no los modifique o los derogue (procedimiento sancionador en el orden social, etc.), y los procedimientos administrativos previstos para dictar un acto administrativo concreto y determinado (ayudas para comedores escolares, obtención de plazas para centros escolares sostenidos con fondos públicos, etc.). En el segundo caso, una vez finalice el procedimiento administrativo específico este deja de estar vigente, por lo tanto nacen para una situación concreta y para un plazo de tiempo determinado.

Ambos tipos de procedimientos tienen que publicarse en el Inventario de la sede electrónica, aunque los que tienen previsto un plazo concreto de tramitación se tienen que pasar al estado de "reserva" cuando hayan finalizado todos los trámites.

4. Fases del proceso

4.1. Preparación de la información

El responsable del procedimiento tiene que encargarse de preparar la información que se requiere, por lo que tiene que llenar el formulario que figura en el anexo de este manual.

La redacción de los apartados tiene que ser sencilla y clara, teniendo en cuenta que los destinatarios no están necesariamente familiarizados con el lenguaje jurídico.

El responsable tiene que hacer llegar el formulario rellenado al encargado de su consejería de introducir la información en el ROLSAC para que la introduzca a través de esta aplicación.

4.2. Publicación de la información

Esta tarea corresponderá al trabajador habilitado para acceder a la aplicación ROLSAC. Es conveniente que cada departamento tenga, por lo menos, una persona autorizada, lo que facilitaría la introducción y el mantenimiento de los datos.

4.3. Supervisión

Una vez publicado el procedimiento en el Inventario de la sede electrónica, el responsable del procedimiento tiene que supervisar que la información sea la correcta y, además, tiene que solicitar la incorporación de cualquier cambio que afecte al procedimiento (cambios en la normativa, ampliación de plazos, modelos de documentos, etc.).

5. Contenidos del formulario del Inventario de procedimientos

Para publicar los procedimientos se tienen que rellenar obligatoriamente todos los campos del formulario del inventario de procedimientos que figura como anexo de este manual, excepto los casos que se señalen como optativos.

5.1. Código/clave primaria

Código estándar del procedimiento. Este apartado no se tiene que rellenar ya que es la aplicación la que proporciona automáticamente este código cuando guardamos el procedimiento. Se recomienda anotar esta referencia para facilitar futuros cambios o actualizaciones del procedimiento publicado.

5.2. Nombre del procedimiento (obligatorio)

Resumen del procedimiento, con lenguaje natural para que la ciudadanía pueda entender de qué trata el procedimiento, sin que tenga que coincidir con la versión más completa y formal que caracteriza la publicación en el BOIB.

Ejemplo: en lugar de "Resolución del presidente del Fondo de Garantía Agraria y Pesquera de las Islas Baleares (FOGAIBA) por la que se convocan las ayudas para distribuir fruta en las escuelas para el curso 2016-2017", en este apartado del nombre del procedimiento se podría indicar "Ayudas para distribuir fruta en las escuelas para el curso 2016-2017".

5.3. Objeto (obligatorio)

En este apartado se tiene que describir brevemente la intencionalidad de la acción administrativa. Se deben evitar copias literales de la

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2016/93/956651

normativa que regula el procedimiento y se debe buscar una redacción directa y comprensible.

Ejemplo: en lugar de "Resolución de convocatoria de ayudas para realizar actuaciones para llevar a cabo actuaciones dirigidas a entidades que realizan programas en materia de servicios sociales para proporcionar medios de prevención, información y seguimiento", en este apartado del objeto, se podría indicar "Dar ayudas a entidades que realizan algunos de los servicios siguientes: 1)… 2)…"

5.4. Destinatarios (obligatorio)

Se tiene que concretar el tipo de destinatario, ya sea individual o colectivo, al cual va dirigida la actuación. Por ejemplo, dentro del bloque de ciudadanía, el procedimiento en concreto puede ir dirigido a personas mayores, jóvenes, deportistas, etc. En el caso del bloque de empresas, el procedimiento puede estar enfocado a autónomos, a asociaciones deportivas, a organizaciones no gubernamentales, etc. En el caso del bloque de administraciones, el procedimiento puede ir dirigido a entidades locales, funcionarios con habilitación de carácter estatal, etc.

5.5. Forma de inicio (obligatorio)

Se prevén tres alternativas en función de quien pueda impulsar el inicio del procedimiento:

a) Instancia de parte o de oficio.
b) Instancia de parte. Cuando se inicia mediante la solicitud de la persona interesada.
c) De oficio. Cuando se inicia sin necesidad de actividad de la parte interesada, ya sea por acuerdo del órgano competente, bien por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior, a petición razonada de otros órganos o por denuncia.

5.6. Plazo máximo para resolver y notificar (obligatorio)

En el supuesto de que la normativa de aplicación del procedimiento diferencie un plazo para resolver y otro para notificar o cuando se trate de procedimientos intemporales, se tiene que introducir la aclaración.

5.7. Silencio administrativo (obligatorio)

Indica los efectos que tiene para el interesado el vencimiento del plazo cuando la Administración no le ha notificado la resolución correspondiente.

5.8. Fin de la vía administrativa (obligatorio)

Se tiene que señalar si el procedimiento pone fin a la vía administrativa o no, escogiendo la opción correspondiente.

5.9. Tasa

En el caso de que el procedimiento tenga algún trámite con una tasa asociada, se marca esta casilla.

5.10. Órgano competente para resolver (obligatorio)

Se refiere al órgano al cual la normativa encomienda la resolución del procedimiento. Este órgano tiene que estar incluido dentro del organigrama del Gobierno y en el ROLSAC se puede escoger mediante "Cambiar órgano".

Ejemplo: Consejería de Transparencia, Cultura y Deportes.

5.11. Órgano instructor (obligatorio)

Este apartado se refiere al órgano que tramita e impulsa los expedientes referidos a este procedimiento y, como en el caso del órgano competente para resolver, tiene que estar incluido dentro del organigrama del Gobierno.

5.12. Observaciones

Cualquier comentario que afecte al procedimiento y que no se haya introducido en los campos predeterminados.

5.13. Datos de contacto (obligatorio)

Se tiene que escoger el órgano instructor, jefe de servicio o sección que gestiona el procedimiento (incluido en el organigrama del Gobierno) y aparecerá en la sede electrónica junto con el teléfono de contacto y la dirección. Se recomienda habilitar una dirección de correo electrónico corporativo.

También se tiene que incluir el nombre de la persona responsable que lo gestiona, dato que no será visible en la sede electrónica.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2016/93/956651

5.14. Publicación del procedimiento (obligatorio)

Prevé tres subapartados:

a) Estado: interno, público o reserva

- Interno: no es visible desde la portada de la sede electrónica. Por ejemplo, cuando se va avanzando en la tarea de llenar campos sin ordenar la publicación, pendiente de ser completado.
- Público: es visible en la portada desde la fecha de publicación hasta la fecha de caducidad.
- Reserva: no es visible desde la portada. Cuando un procedimiento ha caducado pero interesa mantener la plantilla, a efectos de aprovecharla para convocatorias futuras, se pasa a este estado.

b) Fecha de publicación

Se refiere a la fecha en que el procedimiento se tiene que publicar en la sede electrónica. Esta fecha resulta determinante para incluirla en el apartado de "Novedades" que se destaca en la sede.

c) Fecha de caducidad

Es la fecha indicada por el servicio responsable para que el procedimiento deje, automáticamente, de ser visible desde la portada de la sede electrónica, a fin de que el Inventario contenga información actual o de interés para la ciudadanía y no procedimientos cerrados.

5.15. Público objetivo (obligatorio)

El diseño de la sede electrónica parte de tres grandes bloques de destinatarios: ciudadanía, empresas y administraciones, los cuales no son excluyentes unos con los otros.

Es posible que un procedimiento se dirija a destinatarios incluidos en diferentes bloques. En este caso, se pueden marcar los diferentes bloques de destinatarios implicados.

- Ciudadanía

  Se refiere a los casos en que el procedimiento va dirigido a personas físicas, es decir, que afecten a la ciudadanía en general.
  Ejemplo:
  - Registro de demandantes de vivienda protegida
  - Ayudas para desplazamientos universitarios

- Empresas

  Se tienen que incluir dentro de este bloque los procedimientos dirigidos a personas jurídicas, autónomos, cooperativas, asociaciones, fundaciones, ONG, etc.
  Ejemplo:
  - Inscripción de inicio de actividad turística de establecimientos de restauración
  - Registro de sociedades laborales de las Illes Balears

- Administraciones públicas

  En este bloque se entienden incluidos los procedimientos dirigidos a otras administraciones públicas o entes, organismos y entidades que integran el sector público, es decir, consorcios, organismos autónomos, etc.
  Ejemplo:
  - Adhesión de las entidades locales al convenio marco entre la AGE y la Administración de la CAIB para implantar una red de oficinas integradas de atención al ciudadano.
  - Nombramientos provisionales de funcionarios con habilitación de carácter estatal.

5.16. Tipo de procedimiento (obligatorio)

Se tiene que indicar una de las tipologías siguientes:

1. Acreditaciones, homologaciones y titulaciones
2. Autorizaciones, licencias y concesiones
3. Registros y publicaciones

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2016/93/956651

4. Comunicaciones, informes y declaraciones responsables
5. Procesos selectivos y de capacitación
6. Subvenciones, ayudas, becas y premios
7. Reclamaciones, denuncias y quejas
8. Infracciones y sanciones

5.17. Materias relacionadas (obligatorio)

Las materias permiten agrupar por temas las informaciones disponibles en el portal web. Hay un total de 37 materias y es posible escoger por un mismo procedimiento varias materias:

1. Administración electrónica
2. Agricultura y ganadería
3. Comercio
4. Consumo
5. Cooperación
6. Cultura
7. Dependencia
8. Discapacidad
9. Educación
10. Emergencias y seguridad
11. Empresas y entidades
12. Energía
13. Deportes y ocio
14. Familia
15. Vivienda y arquitectura
16. Idiomas
17. Igualdad
18. Inmigración
19. Industria
20. Innovación e investigación
21. Juventud
22. Medio ambiente
23. Menores
24. Oposiciones y función pública
25. Participación ciudadana
26. Pesca y medio marino
27. Prestaciones sociales
28. Publicaciones oficiales
29. Recursos hídricos
30. Relaciones con otras administraciones
31. Salud
32. Tecnología y comunicaciones
33. Transparencia
34. Transporte
35. Trabajo y formación
36. Tributos i recaudación
37. Turismo

5.18. Normativa del procedimiento (obligatorio)

Se tienen que introducir el conjunto de disposiciones que regulan el procedimiento recogido en el Inventario. Se recomienda que los enlaces remitan a la versión consolidada de las normas, que se pueden encontrar en la página del BOE o también en la del Instituto de Estudios Autonómicos, y que, si es posible, se indiquen los artículos concretos que afectan al procedimiento. En los casos que se introduzca un enlace, se tiene que comprobar que funciona correctamente.

5.19. Documentos relacionados con el procedimiento

Se pueden incluir aquí documentos de interés para todo el procedimiento en general: explicativos de la documentación que se tiene que presentar, así como cualquier otro documento que facilite la tramitación del procedimiento.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2016/93/956651

El Decreto 6/2013, de 8 de febrero, de medidas de simplificación documental de los procedimientos administrativos, prevé que el Inventario de procedimientos tiene que incluir modelos de solicitud en soporte digital y, siempre que sea posible, tienen que ser susceptibles de presentación telemática.

Además, establece que no se pueden exigir documentos:

- la presentación de los cuales no está prevista como obligatoria en la norma reguladora del procedimiento.
- que ya estén en poder de la Administración autonómica siempre que el ciudadano indique el expediente.
- la presentación de los cuales ha sido sustituida por una declaración responsable por la normativa de aplicación.
- que se puedan comprobar mediante herramientas telemáticas, y que estén incluidos en el catálogo de simplificación documental, anexo al Decreto, sin perjuicio que se pueda ofrecer la posibilidad de no presentar documentos justificativos de otra información que pueda ser comprobada a través de la PINBAL[2].

5.20. Trámites

El programa ROLSAC permite diferenciar "trámites" dentro de un mismo procedimiento, como por ejemplo el trámite de presentación de solicitudes, el de presentación de documentación justificativa del cumplimiento del objeto del procedimiento, etc. El trámite de inicio siempre es obligatorio.

a) Datos del trámite

- Nombre del trámite (obligatorio)

  El nombre del trámite tiene que ser diferente al del procedimiento (p.e.: solicitud, presentación de documentación justificativa, relación de beneficiarios, etc.).

- Requisitos (obligatorio)

  Condiciones específicas del trámite.

- Documentación a presentar

  Documentación principal y complementaria que se tiene que presentar de acuerdo con la normativa vigente.

- Plazo máximo (obligatorio)

  Plazo que establece la normativa reguladora del procedimiento por cada trámite. El servicio responsable debe calcular la fecha concreta.

- Órgano competente para la tramitación (obligatorio)
- Lugar

  Este campo no aparece en el formulario dado que en la portada de la sede electrónica aparece el texto siguiente:
  "Podéis presentar documentos dirigidos a los órganos de la Administración autonómica en cualquiera de sus oficinas de registro.
  También los podéis presentar en los registros oficiales de los consejos insulares y de los municipios adheridos al Convenio Marco de Oficinas Integradas.
  Encontraréis las direcciones de todas estas oficinas aquí.
  Además, podéis enviar la documentación por correo postal, por lo cual tenéis que presentar el sobre abierto, a fin de que se pueda indicar en el sello oficial el lugar de registro, la fecha y la hora exacta de presentación, y se anote así en el resguardo justificativo de su presentación."

- Observaciones

  Cualquier aclaración o información complementaria.

b) Canales de presentación

Rellenar en caso de trámites telemáticos. La Dirección General de Desarrollo Tecnológico facilita los datos del "Identificador" y de la "Versión" del trámite telemático.

c) Fase del procedimiento

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2016/93/956651

Indica a qué fase del procedimiento pertenece el trámite: inicio, instrucción o finalización.

d) Fechas

- Fecha de publicación

  Se refiere a la fecha en que el trámite se tiene que publicar en la sede electrónica.

- Fecha de inicio (obligatorio)

  Comienzo del plazo del trámite.

- Fecha de finalización

  Desde esta fecha el trámite aparece en la portada como cerrado. El servicio responsable debe calcular la fecha concreta.

e) Tasas

Cuando previamente, dentro del formulario del procedimiento, hemos marcado la casilla "Tasa", aparecerá este campo. Si el trámite en concreto lleva asociado el pago de una tasa se tendrá que hacer clic en "Añadir tasa" y rellenar los campos correspondientes (código de la Agencia Tributaria de las Illes Balears, descripción y forma de pago).

f) Documentos

Los documentos de trámite son específicos para las fases concretas del procedimiento y se subdividen en dos categorías:

- Modelos

  Plantillas que facilita la Administración. Es obligatorio, como mínimo, la solicitud de inicio. Los modelos tienen que incluir una cláusula relativa a la no obligatoriedad de presentar documentación que esté en poder de la Administración o a datos que se puedan obtener por medios telemáticos.

- Documentos relacionados con el trámite

  Información complementaria que sea de interés para el trámite.

---

[1] Para información sobre el ROLSAC, autorizaciones y sesiones formativas, podéis escribir a la dirección electrónica siguiente: sac@dgtic.caib.es.

[2] La PINBAL es la Plataforma de Interoperabilidad de las Illes Balears. Podéis encontrar información sobre cómo funciona y el procedimiento para obtener el alta de un servicio en la web de la Dirección General de Desarrollo Tecnológico: http://www.caib.es/govern/organigrama/area.do?lang=es&coduo=16.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2016/93/956651