



Pere-Joan Guiu
Antoni Puig-Pey
Marta Fontanet
Alfred Mauri
Remei Perpinyà

**Simplificació vers l'e-Administració.
Redisseny i millora d'expedients
administratius per unificar
procediments,
estandarditzar documentació
i reduir continguts d'informació.**



Generalitat de Catalunya
**Escola d'Administració Pública
de Catalunya**

Simplificació vers l'e-Administració.

**Redisseny i millora d'expedients
administratius per unificar procediments,
estandarditzar documentació i reduir
continguts d'informació**

Pere-Joan Guiu, Antoni Puig-Pey, Marta Fontanet, Alfred Mauri, i Remei Perpinyà

Barcelona, 2013



Aquesta obra està subjecta a llicència Creative Commons Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada 3.0 Espanya (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/legalcode.ca>). Està permès de reproduir-la, distribuir-la i fer-ne comunicació pública, sempre que es faci sense afany de lucre i se'n reconeguin explícitament els autors i l'Escola d'Administració Pública com a editora.

La realització d'aquest treball de recerca ha estat possible gràcies a la subvenció atorgada per l'Escola d'Administració Pública de Catalunya per a treballs de recerca sobre Administració Pública de l'any 2011, a través de la Resolució GAP/2992/2011, de 17 de novembre.

Títol del treball

SIMPLIFICACIÓ VERS L'E-ADMINISTRACIÓ. REDISENY I MILLORA D'EXPEDIENTS ADMINISTRATIUS PER UNIFICAR PROCEDIMENTS, ESTANDARDITZAR DOCUMENTACIÓ I REDUIR CONTINGUTS D'INFORMACIÓ

Autoria: Grup de recerca universitari Escola Superior d'Arxivística i Gestió de Documents (Universitat Autònoma de Barcelona).

Dr. Pere-Joan Guiu i Rius (coordinador). Doctor enginyer industrial en Organització per la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC). Professor de l'assignatura de Circuits Administratius. Disseny i Millora, a l'Escola Superior d'Arxivística i Gestió de Documents de la UAB (ESAGED-UAB).

Dr. Antoni Puig-Pey i Saurí. Doctor enginyer industrial en Organització per la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC). Professor titular d'universitat al Departament Organització, Gestió d'Empreses i Desenvolupament del Producte (OGEDP), Universitat de Girona (UdG).

Sra. Marta Fontanet i Ambrós, Màster d'Arxivística i Gestió de Documents (ESAGED-UAB). Diplomatura en Turisme a l'Escola Universitària de Turisme (EUT) de la Universitat de Girona (UdG).

Dr. Alfred Mauri i Martí. Doctor en Història Medieval. Universitat de Barcelona (UB). Coordinador de titulació i professor de l'ESAGED-UAB, imparteix les assignatures Fons i Documents de l'Administració Pública, Tècniques de Gestió dels Serveis d'Arxiu, i Màrqueting i Comunicació dels Serveis d'Arxiu.

Dra. Remei Perpinyà i Morera. Doctora en Història, professora titular de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB). Professora i responsable de l'àrea de recerca de l'ESAGED-UAB, imparteix les assignatures d'Introducció a l'Arxivística i Descripció arxivística.

© 2013, Pere-Joan Guiu, Antoni Puig-Pey, Marta Fontanet, Alfred Mauri, Remei Perpinyà

© 2013, Escola d'Administració Pública de Catalunya

Primera edició: desembre de 2013

Coordinació editorial: Ruben Garcia Cebollero

Correcció lingüística: Teresa Corominas

Dipòsit legal B. 29229-2013

ISBN-10 84-695-9423-0

ISBN-13 978-84-695-9423-0

DOI 10.2436/10.8030.03.6

Sumari

1 Introducció

- 1.1 Justificació i objectius
- 1.2 Metodologia i estructuració

2 Estat de la qüestió

- 2.1 Multifuncionalitat de la producció administrativa
- 2.2 Producció administrativa i situació actual
- 2.3 Convergint vers l'e-Administració
- 2.4 Reenginyeria de processos i producció administrativa

3 Metodologia de treball

- 3.1 Posicionament del producte
 - 3.1.1 Òptica del treball i definició del procés
 - 3.1.2 Temps
 - 3.1.3 Diagrama d'estructura del producte
- 3.2 Anàlisi booleana comparativa de graelles de variables
 - 3.2.1 Les graelles de variables
 - 3.2.2 Els operadors lògics de l'àlgebra booleana

4 Anàlisi dels casos reals

- 4.1 Manual de procediment
- 4.2 Anàlisi booleana comparativa de graelles de variables
- 4.3 Variables/metadades òptimes per facilitar la gestió electrònica
 - 4.3.1 Anàlisi per municipis
 - 4.3.2 Anàlisi global i transversal del producte per al conjunt de municipis

5 Observacions de l'anàlisi dels casos estudiats

- 5.1 Anàlisi de les tramitacions
- 5.2 Propostes unificades de tramitació
- 5.3 Documents i variables d'informació dels expedients
- 5.4 Pautes de gestió orientades cap a la interoperabilitat i l'e-Administració
- 5.5 Les variables d'informació documental versus les metadades

6 Conclusions i recomanacions

- 6.1 Sobre la metodologia emprada
- 6.2 Sobre les tramitacions analitzades
- 6.3 Casuística analitzada
- 6.4 Continuïtat i aprofundiment de la recerca

7 Bibliografia

8 Glossari de termes

9 Índex de figures

Agraïments

En primer lloc, i de manera especial, a l'Escola d'Administració Pública de Catalunya pel seu suport a l'hora de poder desenvolupar aquesta línia de treball que coincideix plenament amb un dels objectius de l'Escola Superior d'Arxivística i Gestió de Documents de la Universitat Autònoma de Barcelona.

Així mateix, aquest equip de treball vol palesar el seu agraïment a un seguit de persones que treballen en diverses administracions locals i que han dedicat una part del seu temps (sovint fora d'hores de treball) a facilitar-nos informació i a resoldre els nostres dubtes.

Ajuntament de Llagostera

- Alcaldia: Fermí Santamaria
- Secretaria: Norbert Bes
- Arxiu: Marta Albà
- Responsables de productes/serveis: Gemma Sellarés, Jordi Pinsach, Fina Solà

Ajuntament de Palamós

- Alcaldia: M. Teresa Ferrés
- Secretaria: Miguel A. Perezagua
- Intervenció: Anna Puig
- Arxiu: Carme Adroer
- Responsables de productes/serveis: Carme Lladó, Maite Oliveras, Isidre Verdum, Dolors Torres

Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet

- Alcaldia: Joan Torras
- Secretaria: Roger Cots
- Arxiu: Emma Vila, Aram Magrins
- Responsables de productes/serveis: M. Carme Ambrós, Oleguer Mollet

1 Introducció

La crisi econòmica reclama simplificació administrativa. Sense excuses. Tot i l'aposta recurrent de dècades en l'ordenament jurídic espanyol, fins ara hem aconseguit escassos resultats en un estat de profunda tradició burocràtica. Els costos de les decisions públiques esdevenen excessius, en termes econòmics i temporals, i necessitem aconseguir tramitar les pretensions de la ciutadania de la manera més fàcil, ràpida i satisfactòria possible. Entenem la *simplificació administrativa* com el conjunt d'accions encaminades a analitzar, identificar i proposar millores en la seqüència dels procediments administratius suprimint càrregues a la ciutadania i agilitant els tràmits interns propis de l'Administració.

L'aposta per la simplificació esdevé clau per respondre a les expectatives ciutadanes i per a la sostenibilitat del nostre model administratiu. En les últimes dècades, coincidint amb l'ús massiu de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) en la societat, la transformació de les administracions públiques s'ha orientat a l'aplicació de mitjans tècnics a la gestió administrativa. Tanmateix, tot i la seva importància, s'ha demostrat que l'enfocament exclusivament tecnològic no garanteix reduir la burocràcia o agilitar l'activitat administrativa, i que la tramitació electrònica no ha de ser l'origen i el final de la simplificació administrativa.

Europa impulsa polítiques públiques de simplificació administrativa en què una de les prioritats actuals és el principi de *better regulation* (legislar millor). Incorporarem aquest objectiu, incentivat per l'obligada transposició de la Directiva de Serveis (Directiva 2006/123/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 12 de desembre de 2006, relativa als serveis en el mercat interior), la finalitat dels quals és revisar i simplificar la normativa regulatòria dels procediments de manera proporcionada al seu objectiu, transparent i accessible a la ciutadania.

L'Administració 3.0 ha de ser una administració d'ofici i proactiva. És a dir, paral·lelament a l'oferta de serveis digitals, ha d'aplicar polítiques decidides per reduir les càrregues administratives actuals, actualitzant normes i el mateix entramat organitzatiu per alliberar la ciutadania i les empreses de càrregues oneroses o formulismes burocràtics innecessaris.

L'Administració electrònica no té sentit si no duu aparellat un redisseny dels procediments administratius. Hem d'aconseguir procediments més simples i àgils perquè la tecnologia pugui ser, abans que res, útil. La Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics (LAECSP), estableix repensar els procediments eliminant tràmits i establint un sistema d'interconnexió entre aplicacions de manera que, amb el consentiment de l'administrat, aquest hagi d'aportar menys documentació i dugui a terme els tràmits mínims per arribar a obtenir una resolució en el termini més curt possible. La gestió electrònica no significa traslladar mimèticament la tramitació convencional

a suport digital, sinó que l'element fonamental rau a definir i aplicar bé els procediments realitzant una anàlisi prèvia de reenginyeria, millores i simplificació.

1.1 Justificació i objectius

Les administracions locals tenen adjudicades per llei determinades competències en serveis. N'exerceixen una gran part, mentre que d'altres les han delegat en mancomunitats de serveis (diversos ajuntaments), en el seu consell comarcal o en la seva diputació.

Amb tot, les lleis i les normatives per donar els serveis són les mateixes per a tots els òrgans. Tanmateix, es pot donar el cas que als municipis no es facin servir les mateixes referències documentals per donar el mateix servei. En aquest treball de recerca s'analitzen en profunditat quatre procediments en tres administracions locals de mides semblants compreses entre els 8.000 i els 18.000 habitants.

El marc normatiu que el legislador ha introduït en aquest període ha propiciat una reenginyeria involuntària en la confecció de l'expedient administratiu, detectable clarament quan s'observa un mateix procediment en el decurs del període 2000-2010. Aquest va ser un motiu de preocupació per al grup de recerca a l'inici del treball, pel fet de trobar-se davant d'una incertesa previsible però mai quantificada de variació de continguts d'informació.

Aquest fet ha propiciat la formulació de dos objectius:

- Per als dotze (12) productes administratius d'estudi més recents (any 2010), aplicar la metodologia APS per tal de garantir-ne la fiabilitat en el seu suport documental actual.
- Per als vint-i-quatre (24) productes observats en els dos períodes (anys 2000 i 2010), realitzar l'anàlisi booleana comparativa de graelles de variables documentals que ens permeti detectar i quantificar les variables o metadades òptimes per facilitar la gestió electrònica dels procediments administratius i convergir cap a l'e-Administració.

Aquest projecte és un treball de caràcter transversal, i proporciona les primeres pautes operatives que recullen informació i conceptes de diferents disciplines (matemàtiques, circuits administratius, arxivística i gestió documental). Dels resultats, en surten conclusions que permetran que les administracions disposin de pautes clares per avançar vers la tramitació totalment electrònica (e-Administració), mentre s'observa el marc normatiu vigent. Tot i que sembli que queden més enrere els termes *administració electrònica* i *accés dels ciutadans als serveis públics*, la pauta arxivística desenvolupada en aquest treball ens apropa a una primera definició de les variables essencials que s'han de prendre en consideració si volem parlar amb rigor de l'e-Administració.

Per fer l'anàlisi hem escollit serveis que ofereixen totes les administracions locals d'una determinada grandària: la *Llicència de primera utilització d'edificis o habitatge*, la *Llicència comunicada ambiental* (també anomenada *d'activitats*), l'*Atorgament de subvencions directes a entitats i associacions*, i la *Contractació d'obra o servei no subjecte a regulació harmonitzada*. Els casos escollits poden arribar a generar fins a una quarta part de la producció documental en aquestes administracions.

Podem concloure que per donar una resposta certa als objectius formulats, s'ha de fer una anàlisi acurada dels documents i dels seus continguts d'informació per fixar les bases que permetin, en un futur proper, la tramitació totalment electrònica i estandarditzada, i alhora assegurin que en tot moment l'expedient sigui recuperable i localitzable.

1.2 Metodologia i estructuració

Fase inicial

Ha consistit en la recerca bibliogràfica dels llibres i els articles acadèmics de publicació recent que estudien i analitzen el tema tractat: teories, estudis empírics i altre material accessible. La lectura s'ha focalitzat en els punts següents:

- Desenvolupar els criteris tècnics i científics de la producció administrativa, els continguts dels suports documentals i la teoria de conjunts (àlgebra booleana) aplicada com a eina de suport que garanteix un rigor coherent quan es projecti a les graelles de dades als efectes d'arribar a aïllar les variables essencials que suporten els processos.
- Cercar els materials que les administracions locals facilen públicament i que s'han pres com a referents en la realització de l'estudi, així com estudiar les normes tècniques i les directrius en matèria d'arxius i gestió documental que la Generalitat de Catalunya posa a l'abast com a pauta d'observació obligada (entre les quals es poden esmentar les taules d'avaluació i accés documental —TAAD—).
- Contrastar amb personal qualificat i especialistes en el tema (Marta Albà, Emma Vila, Joan Carles Faus, Miquel Casademont, Xon Colomer, Carme Adroher, Miquel Serra) els fonaments arxivístics d'anàlisi dels procediments administratius, amb la visió general i la tècnica.

Fase operativa

S'ha realitzat el treball de camp, d'acord amb el procediment següent:

- Posicionar el producte dins l'àmbit general del catàleg de producció administrativa de les administracions (catàleg de productes i serveis).

- Descriure i justificar la tria dels productes.
- Aplicar la metodologia APS i l'àlgebra booleana als productes triats per desenvolupar aquest projecte posant en un marc comú les observacions obtingudes i contextualitzant les seves singularitats.

En aquesta fase s'ha dut a terme el treball de camp en oficines i arxius de les administracions escollides, per esbrinar la situació inicial dels dotze procediments més recents (2010), en el disseny de les fases de tramitació, sistematització del treball, creació d'un gràfic global del procés (diagrama d'estructura del producte o llençol), aglutinador de circuits, departaments, documents i ordre de producció en el temps, recull de documents de l'expedient i de la legislació, validació amb els productors.

Posteriorment s'ha observat l'evolució de l'expedient durant el període 2000 a 2010. Entre ambdues dates hi ha hagut canvis legislatius que han afectat els processos administratius analitzats. Aquests canvis han propiciat la integració dels sistemes de registre i els sistemes informàtics locals (Absis, Eres i Genesys) per facilitar la tramitació electrònica recollint els formularis i documents de suport.

Fase d'anàlisi de dades

S'ha orientat el treball en direcció a:

- Realitzar una anàlisi sistemàtica de les dades.
- Elaborar la graella global de les variables d'informació dels 24 procediments treballats. S'ha dut a terme en un full de càlcul.
- Fer una anàlisi comparativa de dades intramunicipals, municipals i interprocedimentals. Ha consistit en una anàlisi sistemàtica de les dades d'estudi obtingudes a partir del desenvolupament informàtic previ i l'elaboració de taules quantitatives fruit de l'aplicació d'operadors lògics. S'ha dut a terme en un full de càlcul.

El treball està estructurat en set apartats que reflecteixen la metodologia de treball emprada. Després de la introducció, el segon apartat conté un estat de la qüestió quant a la teoria, els estudis empírics i les tècniques utilitzades en el disseny i la millora dels circuits administratius. En el tercer apartat s'explica en detall la metodologia emprada. En el quart, es presenta l'anàlisi dels casos reals i, a tall d'exemple, es reproduïx de manera completa l'anàlisi del procés corresponent a la *Llicència comunicada ambiental* de l'Ajuntament de Llagostera. En el cinquè, es presenten els resultats de les observacions de l'anàlisi global.

Dins l'apartat de conclusions, es presenta un recull ordenat de consideracions i recomanacions formulat a partir de les respostes a les preguntes plantejades durant el procés d'anàlisi. Finalitzem el treball amb el recull bibliogràfic elaborat a partir de les fonts consultades en el procés d'elaboració, així com amb un breu glossari adreçat sobretot a persones no especialistes i un índex de figures.

Per tot el que s'exposa, constatem que la metodologia emprada és una contribució en part original per l'enfocament a la simplificació des de la perspectiva de la gestió documental en combinació amb una metodologia (APS) no gaire estesa en l'**àmbit de l'anàlisi** i la millora de processos, i nova pel fet de complementar-la amb els principis que es recullen en l'**àlgebra booleana**.

2 Estat de la qüestió

D'entrada teníem diversos ajuntaments de mida mitjana que volien col·laborar en la prova pilot. També disposàvem de l'interès en els resultats del treball d'investigació de dues administracions d'ordre superior (Consell Comarcal i Diputació).

L'Escola Superior d'Arxivística i Gestió de Documents proporcionava les seves instal·lacions per dur a terme el projecte de recerca, així com l'equipament informàtic i el suport administratiu.

La metodologia d'anàlisi APS s'explica dins l'assignatura Circuits Administratius. Disseny i Millora, en els estudis reglats del Màster Superior en Arxivística i Gestió de Documents a l'ESAGED (Escola Superior d'Arxivística i Gestió de Documents) a la Universitat Autònoma de Barcelona.

Així mateix, disposàvem de l'experiència pràctica dels membres de l'equip pluridisciplinari que forma el grup de recerca. També hem comptat amb suport extern puntual, a més del personal investigador del grup.

2.1 Multifuncionalitat de la producció administrativa

L'arxivística i la gestió de documents és una disciplina necessària per entendre bé els contextos i els continguts dels documents al llarg del seu cicle de vida. Combinada amb la diplomàtica, permet determinar quins són els documents autèntics. És a dir, permet aprofundir sobre aspectes de la gestió administrativa dels documents, especialment en els processos no reglats o documents creats per a situacions puntuals.

Entenem la gestió dels documents com una disciplina que busca millorar els sistemes de producció documental que disposen de les metadades necessàries per ser custodiats i conservats durant el seu cicle de vida i alhora validant els valors d'autenticitat i fiabilitat. Aquesta disciplina també es pot aplicar en documents electrònics, ja que pot donar suport a la implantació de les normatives ISO 30:300 i 30:301, les quals són imprescindibles per a la gestió dels documents electrònics i, per tant, esdevenen una millora continuada en aquest àmbit.

2.2 Producció administrativa i situació actual

Un dels grans impulsors de la modernització de l'Administració pública ha estat la introducció de les noves tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) en l'àmbit de la gestió, les quals han fet replantejar noves maneres de treballar i canvis en les polítiques de gestió per millorar en l'eficiència de les gestions administratives. En aquest sentit, la gestió dels processos ha estat una eina clau per intervenir en la racionalització de la producció documental de les administracions.

Paral·lelament a aquest fenomen han sorgit nous conceptes en relació amb l'Administració electrònica com la interoperabilitat, l'e-Administració, l'eficàcia i l'eficiència, així com en la producció i la transparència, entre d'altres, que han comportat que la ciutadania estigui més propera a l'Administració.

Un dels precedents més clars d'aquest impuls modernitzador és la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques catalanes i del procediment administratiu comú, la qual exposa la necessitat que aquestes vetllin per un apropament eficaç dels serveis administratius a la ciutadania. En aquest sentit, la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, obliga a adaptar eines per a la tramitació telemàtica dels expedients i permet replantejar els procediments i millorar-ne la gestió eliminant els tràmits innecessaris.

2.3 Convergint vers l'e-Administració

El treball presentat significa una certa innovació pel que fa a l'enfocament de l'anàlisi i la millora dels processos, amb aplicacions de metodologies concretes i tècniques sorgides de diferents disciplines que entenem que afavoreixen la convergència vers l'e-Administració.

Per afrontar la tramitació electrònica, es diferencien tres passos:

a) En primer lloc, cal que prèviament hi hagi un redisseny dels procediments administratius de l'organització, de manera que aquests siguin simples i àgils perquè s'adaptin fàcilment a les TIC. En el nostre cas, el legislador mateix ens l'ha facilitat, ja que s'ha observat un mateix producte en un decalatge temporal de deu anys (2000 *versus* 2010).

b) En segon lloc, cal un sistema de gestió documental —en el nostre cas, facilitat pel personal de les unitats d'arxiu dels ajuntaments objecte d'estudi— que possibiliti el control de la documentació des de la fase d'inici del procediment fins a la disposició final dels documents. També cal que s'integri la gestió documental electrònica en la fase activa dels documents com la funcionalitat de l'arxiu electrònic.

c) En tercer lloc, cal impartir formació per a l'explotació d'aquest sistema implantat al personal gestor de la institució, en el nostre cas, a programar en un futur segons el calendari de desenvolupament.

Un altre precedent important de la modernització i, sobretot, de la normalització de processos són les normatives ISO 9000 i el marc del model d'excel·lència empresarial EFQM (European Foundation for Quality Management), que fan referència a l'àmbit d'un sistema de gestió de qualitat per a l'aplicació en el disseny i la gestió per processos. La família ISO la formen una sèrie de normes que permeten establir les directrius i/o els requisits relatius a un sistema de gestió de qualitat.¹

¹ ISO 9000:2000 «Sistemes de Gestió de Qualitat. Fonaments i vocabulari». ISO 9001:2000 «Sistemes de Gestió de Qualitat. Requisits». ISO 9004:2000 «Sistemes de Gestió de Qualitat. Directrius i millora del desenvolupament»

A escala europea, el model de qualitat EFQM² exigeix dissenyar i disposar d'un mapa de processos per mostrar el funcionament de cada organització (privada o pública) i dels seus procediments.

Segons la normativa ISO 9000, un procés és el conjunt d'activitats mútuament relacionades o que interactuen, les quals transformen els elements d'entrada en resultat. El concepte de *processos de producció*³ i, consegüentment, la reenginyeria de processos, es remunta fins a principis del segle XVIII, quan Adam Smith, filòsof i economista, va concloure que l'augment en la productivitat mitjançant la divisió del treball era causat per tres motius principals:

- l'augment de l'habilitat de cadascun dels treballadors en la seva tasca;
- l'estalvi de temps que es pot perdre passant d'una tasca a l'altra, i
- l'invent d'un gran nombre de màquines que faciliten i escurcen cada feina específica.

Així mateix, la normativa tècnica referent a la integració dels documents electrònics en els sistemes de gestió documental és la següent:

- Norma ISO 15489 com a pas previ per a la implantació o l'adquisició d'una eina tecnològica corporativa de gestió de documents electrònics. Aquesta norma especifica aspectes essencials per a la gestió de documents d'arxiu. Comprèn mètodes de fixació i de preservació de l'autenticitat i la integritat dels documents.
- ISO 15489: 2001 1 i 2 *Information and documentation – Records Management*. La primera part presenta els principis generals i les polítiques per implantar un conjunt de processos que assegurin el control, l'ús, la gestió i la disposició dels documents. La segona part ofereix els instruments, la metodologia i les eines que en fan possible la implantació. UNE-ISO 15489:2008 «Informació i documentació – Gestió documental» és, actualment, la traducció al català.
- ISO 23081 – 1:2006: 1 i 2 *Record Management Processes - Metadata for Records*. Les metadades en un sistema de gestió documental. La primera part especifica els principis i els elements bàsics per elaborar els models d'esquemes de metadades de gestió de documents. La segona part fixa les regles de creació d'esquemes de metadades.
- ISO 26122 : Informació i documentació. Anàlisi dels processos de treball per a la

(versió any 2000, família de normatives ISO 9000).

2 Desenvolupat el 1991 per la European Foundation of Quality Management (1988).

3 Adam Smith, en el llibre *La riquesa de les nacions* (1776), elogiava el principi de la divisió i l'especialització del treball. Per exemple, explicava que, en una fàbrica d'agulles, en lloc que cada persona fes totes les tasques per fabricar una agulla, si aquesta feina es descompongués en tasques separades i especialitzades —de manera que cada persona en fes només una—, aleshores n'augmentaria la producció.

gestió documental. Que ofereix orientacions sobre el anàlisi dels processos de treball des del punt de vista de la creació, incorporació i control de documents.

- **MoReq2010. *Model Requirements for Records Systems*.** Versió 1.1. És un conjunt de requisits per implementar sistemes de gestió documental, adaptable a tot tipus d'organitzacions (d'activitats diferents i mides variables). No proposa solucions particulars, sinó que defineix els requisits funcionals que ha de satisfer un programa per tal de gestionar un sistema de gestió documental. El MoReq proporciona un model per assegurar la interoperabilitat entre els sistemes de gestió. La interoperabilitat és essencial en la gestió dels documents, perquè la vida dels documents és més llarga que la dels sistemes de gestió.
- **Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica.** L'ús de la signatura electrònica té com a objectiu garantir la seguretat jurídica i informàtica dels tràmits i els sistemes d'informació (identificació, autenticació i integritat), així com de tots els actors que hi participen.
- **ISO 30:300 i 30:301 *Management System Standard (MSS)*,** que estableix els requisits que ha de complir el sistema organitzacional per garantir el funcionament orientat a la millora continuada i complementa les ISO anteriors: la 9000 de qualitat, la 14000 de medi ambient i la 27:000 de seguretat de la informació.

2.4 Reenginyeria de processos i producció administrativa

Existeixen moltes definicions sobre la *reenginyeria de processos*, però segurament la definició més completa és la que van fer Hammer i Champy (1994): «Reenginyeria és la revisió fonamental i el redisseny radical de processos per aconseguir millores espectaculars en mesures crítiques i contemporànies de rendiment, com ara costos, qualitat, servei i rapidesa.» En relació amb aquest concepte, també hi ha l'optimització de tasques, que té com a objectiu desenvolupar els processos de la millor manera possible incorporant la gestió documental i la signatura electrònica.

La reenginyeria d'un procés comporta un replantejament del model i l'estructura de processos, no millores parcials, sinó un canvi de paradigma per aconseguir millores radicals i integrals. La simplificació, entesa també com l'aplicació de mesures que permeten disminuir les càrregues administratives associades a un procés, ha d'analitzar quines són aquestes càrregues (en forma de requisits i obligacions d'informació) per tal de minorar-les de cara a la ciutadania, les entitats i les empreses.

Els darrers anys, amb l'entrada d'Internet, les administracions públiques han experimentat una evolució extraordinària basada en el desenvolupament de la innovació tecnològica, la reorganització administrativa i la millora continuada dels serveis públics. Aquest fenomen ha provocat que les administracions locals comencin a crear i a rebre documents en format electrònic que cal conservar durant un període determinat o fins i tot de

manera permanent, per garantir-ne la integritat del contingut, la validesa administrativa i jurídica, l'accés i la recuperació al llarg del temps sigui quin sigui l'entorn informàtic en què s'hagin produït.

La reenginyeria administrativa comporta canvis dràstics, i duu implícita una major dosi de dificultat. És en aquest horitzó que aplicarem la tècnica del Dr. Puig-Pey, *Administrative Process Study* (APS), ja que presenta una molt bona funcionalitat. L'APS antecedeix a l'estudi dels aspectes operacionals d'una activitat de treball, l'anàlisi de la seqüència d'actes documentats (referències o evidències documentals) de cada procediment i que legalment constituirà l'expedient administratiu. Dit en altres paraules, l'eix operatiu del redisseny descansa en el flux dels documents (*docflow*) per davant de la seqüència de tasques o activitats de treball (*workflow*).

De cara a la implantació d'un sistema de gestió documental, la Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents, en l'article 4, coneguda com a LAD, parla de l'aplicació d'un sistema únic de gestió documental en les administracions i les institucions públiques de Catalunya. Aquesta documentació s'ha de tramitar segons les fases del cicle de vida dels documents en què es troba. La mateixa Llei defineix, en l'article 2, el sistema de gestió documental com un «conjunt d'operacions i de tècniques, integrades en la gestió administrativa general, basades en l'anàlisi de la producció, la tramitació i els valors dels documents, que es destinen a la planificació, el control, l'ús, la conservació i l'eliminació o la transferència de documents a un arxiu, amb l'objectiu de racionalitzar-ne i unificar-ne el tractament i aconseguir-ne una gestió eficaç i rendible».

En aquest sentit, en l'àmbit arxivístic català, CATCert ha desenvolupat el servei iArxiu, que pretén preservar els documents en format electrònic. Es tracta d'un servei de preservació i arxiu electrònic que garanteix que els expedients o els documents que genera o rep una organització en l'exercici de les seves funcions es mantinguin íntegres, fiables, autèntics i accessibles al llarg del seu cicle de vida.

3 Metodologia de treball

La metodologia emprada en aquest treball és l'APS (*administrative process study*). A continuació es detallen els diferents camps d'anàlisi de l'estudi, els quals s'han estructurat en dos apartats:

- El primer apartat desenvolupa el producte. Inclou l'apartat del redactat de cada producte o procediment administratiu. En total s'han descrit 14 procediments administratius entre els anys 2010 i 2011.
- El segon apartat inclou l'anàlisi comparativa de la graella de variables de cada expedient administratiu o unitat documental composta⁴ consultat, que té com a objectiu determinar quines són les variables o metadades òptimes per facilitar la gestió electrònica del procediment. En aquest cas, s'ha fet la comparativa d'un total de 26 expedients administratius de la mateixa tipologia documental: 13 entre els anys 2010 i 2011, i 13 entre els anys 2000 i 2003.

D'altra banda, la seva aplicabilitat s'ha posat a prova en 12 processos administratius de diverses administracions locals de Catalunya. Així, doncs, el treball de camp desenvolupat ha estat considerable, i ha comptat amb l'aportació valuosa que han fet els gestors de les diverses unitats.

Els procediments analitzats són els següents:

- 1) *Llicència de primera utilització d'edificis o habitatge* (Urbanisme)
- 2) *Llicència comunicada ambiental*, antigues activitats innòcues (Urbanisme)
- 3) Subvencions directes a entitats o associacions (Cultura i Esports)
- 4) *Contractació d'obra o servei no subjecte a regulació harmonitzada* (no SARHA) (Secretaria o Urbanisme)

Per tal de facilitar la comprensió, s'han incorporat esquemes i altres elements gràfics que acompanyen, clarifiquen i exemplifiquen el contingut de cada producte o procediment administratiu. Així mateix, es disposa d'un glossari de terminologia relacionada directament amb l'objecte del treball de recerca.

⁴ Unitat organitzada de documents aplegats per qui els produeix per al seu ús corrent, o bé aplegats durant el procés d'organització arxivística, perquè fan referència a un mateix tema, activitat o procediment. Una unitat documental composta és normalment la unitat bàsica d'una sèrie (NODAC, 2005, p. 186).

3.1 Posicionament del producte

3.1.1 Òptica del treball i definició del procés

En primer lloc, cal definir l'òptica de treball per concretar la visió des de la unitat de treball on es dissenya el procés administratiu. És a dir, determinar quina és la unitat productora.⁵ La funció és delimitar al màxim les activitats i els processos que realitza la unitat de treball per tal que no es confongui amb la resta d'unitats que també intervenen en el procediment. L'objectiu és donar claredat, simplificació i comprensió al disseny.

Fet això, es desenvolupa l'esquema de circuits, general i de detall, que ens permet detectar les diferents tramitacions i definir la casuística de procediments derivats del procés principal. Determinat aquest punt, es passa ja al desenvolupament, en què es descriu cada procediment i es reflecteixen les referències documentals que van apareixent en el procés, diferenciant documents d'arxiu, documents en suport paper, evidències electròniques i altres documents. Es complementa el posicionament amb el marc legal que suporta el producte, el glossari de paraules o acrònims específics d'aquest procediment i, si s'escau, el recull de la problemàtica i les solucions que s'han observat quan s'ha treballat en el producte.

3.1.2 Temps

El temps és la variable que quantifica en unitats de mesura, a priori determinades, la durada establerta per al compliment d'una obligació o per a la realització d'un acte. En aquest treball no hem considerat aquesta variable.

3.1.3 Diagrama d'estructura del producte

El *diagrama d'estructura del producte* (DEP), també anomenat *llençol*, integra gràficament les unitats de treball, els actors i els documents o referències que intervenen en el procés administratiu. Té com a finalitat donar una visió completa basada en la representació de referències, les quals sempre han d'estar codificades i encadenades entre si, de manera que representin el circuit global. Aquestes referències representen tots els documents que formen part del procés i s'identifiquen en un llistat de referències en una altra taula adjunta. En aquest treball s'utilitza una mateixa codificació unificada per numerar i identificar els documents dels procediments dels diferents ajuntaments.

Les unitats de treball i els actors que intervenen en el procés es representen en columnes de manera individual. Si el diagrama conté més de sis unitats de treball, s'aconsella que la darrera columna s'anomeni com altres i que pugui associar aquelles unitats que tinguin menys presència en el circuit global. Posteriorment, en el mateix diagrama el procés es divideix en diferents circuits anomenats C1, C2... Cada circuit pot contenir, com a mínim, un document.

⁵ Institut, família o persona que ha produït, reunit i/o conservat el document en l'exercici de la seva activitat personal o cooperativa. El productor no s'ha de confondre amb l'autor (NODAC, 2005, p. 188).

Juntament amb el diagrama d'estructura s'adjunta el llistat de referències documentals, que presenta totes les referències aparegudes en el disseny del diagrama d'estructura del producte ordenades per un codi (de menor a major). També mostra quatre columnes que fan referència als diferents tipus de documents i que estan representades en una taula formant les columnes següents:

- Els documents en paper són aquells documents que intervenen en la tramitació del procediment i que poden ser incorporats o no a l'expedient administratiu.
- Les referències electròniques són automatitzades pel sistema informàtic. Representades en vermell les que pertanyen a l'aplicació del registre (Eres, Absis o Genesys), i en verd les que pertanyen a l'aplicació del gestor documental (Absis o Gaco).
- Entenem com a altres documents els que poden estar representats en qualsevol format diferent dels anteriors, com per exemple documents sonors,⁶ resumidors,⁷ documents icònics,⁸ cartogràfics, etcètera.
- Els documents d'arxiu són aquells documents que acabaran formant part de l'expedient administratiu. Poden ser en qualsevol dels formats anteriors (paper, electrònic o d'altres).

Els dos darrers apartats del redactat del procediment fan referència a la normativa vigent que hi està associada i esmenten la problemàtica pròpia associada al procés de producció que s'ha observat en les entrevistes i en el treball de camp, que tenen impacte en l'elaboració del producte.

3.2 Anàlisi booleana comparativa de graelles de variables

Cada procés administratiu està constituït per un conjunt de documents que formen part d'un expedient administratiu. Alhora, cada document conté un conjunt de cel·les físiques que poden incloure diferents continguts d'informació.

Una *variable* és, doncs, una unitat bàsica que suporta continguts d'informació dins d'un document que forma part del procediment administratiu. Operativament, les variables ens queden definides quan en coneixem els ítems següents:

6 Document en què la informació fixada es pot reproduir com a sons (NODAC, 2005, p.181).

7 A efectes d'avaluació i tria, un document resumidor és aquell que recull les dades essencials de la sèrie avaluada. Tenen aquesta consideració, per exemple, les memòries, els llibres de registre específics d'aquella sèrie concreta, els padrons, els informes, les estadístiques, les bases de dades, els fitxers, les publicacions... (NODAC, 2005, p. 181).

8 Document en què la informació es presenta mitjançant imatges que representen percepcions subjectives en tant que reflecteixen una percepció, una perspectiva o un punt de vista. Inclou dibuixos, cartells, gravats, gràfics, fotografies, etcètera (NODAC, 2005, p. 181).

Codi variable	Quina és (detectar)	Explicació de la variable (identificar)	Unitat de mesura (identificar)	Límit superior (delimitar)	Límit inferior (delimitar)
---------------	---------------------	---	--------------------------------	----------------------------	----------------------------

Figura 1. Esquema d'explicació de les variables d'informació. Elaboració pròpia.

3.2.1 Les graelles de variables

Les variables s'organitzen de manera lineal a mesura que van apareixent dins dels documents del procediment administratiu.

L'element físic que les recull i al mateix temps ens permet visualitzar-les és el que anomenem *graella de variables*. La seva visualització s'obté projectant sobre una superfície plana bidimensional una retícula cel·lular delimitada per dos eixos. En l'eix horitzontal hi posicionem els documents, mentre que en l'eix vertical hi posicionem les variables, observant sempre la seva seqüència d'aparició en cada document o unitat documental simple.⁹

Aquesta graella de variables esdevé una eina metodològica que permet determinar molt ràpidament aquelles variables que són necessàries, innecessàries, repetides o semblants, com també identificar fàcilment les que poden ser suprimides.

Un altre objectiu important de la graella de variables és donar una visió global de tot el procés detallant quines són les variables d'informació que conté cada document i permetre identificar-ne de manera senzilla l'ordre d'aparició.

En resum, estem fent esment d'una taula reticular de doble entrada, en què en la part horitzontal superior s'identifica per a cada expedient administratiu el codi del document que s'analitza, i en la part vertical, el codi de la variable assignada al document, el nom de la variable i la descripció d'aquesta. L'ordre que segueixen les referències és el mateix que el que segueixen en el diagrama d'estructura del producte (DEP).

Finalment, en la darrera columna de la dreta, s'hi situa un totalitzador que comptabilitza la quantitat de vegades que apareix cada variable en els documents analitzats que formen part de l'expedient.

En la graella de variables generalment s'elabora l'anàlisi de les variables d'informació de cada tipologia documental¹⁰ representades en cada diagrama d'estructura. Així, doncs, esdevé lògica l'observació que el llistat de documents del diagrama d'estructura conté un nombre de documents més elevat que el que pot tenir la graella de variables.

⁹ Unitat arxivística més petita i indivisible intel·lectualment: una carta, una memòria, un informe, una fotografia o un enregistrament sonor, per exemple (NODAC, 2005, p. 186).

¹⁰ Tipus de document que es distingeix per les característiques físiques (per exemple, aquarel·la, dibuix) i/o intel·lectuals comunes (per exemple, diari, dietari, llibre de notes) (NODAC, 2005, p. 191).

3.2.2 Els operadors lògics de l'àlgebra booleana

L'àlgebra booleana es fonamenta en principis bàsics que fan referència a les relacions lògiques existents entre els termes de cerca a les quals es va donar el nom del matemàtic britànic George Boole, a mitjan segle XIX. Posteriorment, va ser utilitzada per al disseny de circuits digitals. Actualment, l'àlgebra de Boole s'aplica de manera generalitzada en dissenys electrònics. Claude Shannon la va aplicar per primer cop en circuits de commutació elèctrica biestable el 1938.

Operadors lògics: en diferenciem, per a la nostra anàlisi de dades, tres. Cadascun es pot descriure visualment emprant un diagrama de Venn, com es mostra a continuació:

- O (*or*)
- Y (*and*)
- NO (*not*)
- Operador lògic O: ajuda a tamisar els resultats per recuperar totes les variables úniques que contenen cadascun dels nodes, o simultàniament.

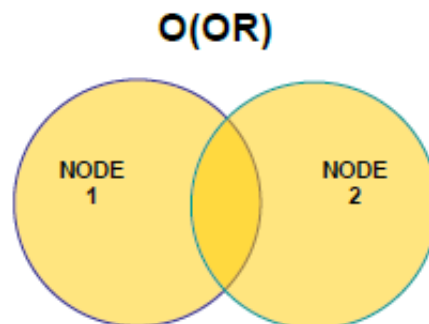


Figura 2. Operador lògic O. Elaboració pròpia a partir de la pàgina web www.eduteka.org

A mesura que es combinen més nodes, el resultat obtingut amb l'operador lògic O serà major.

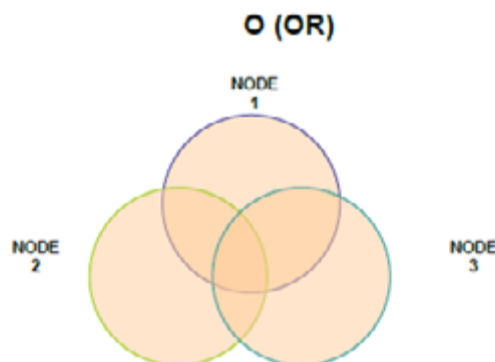


Figura 3. Operador lògic O amb més nodes. Elaboració pròpia.

- Operador lògic Y: estableix la relació existent entre més d'un node, en aquest cas, node 1 i node 2.

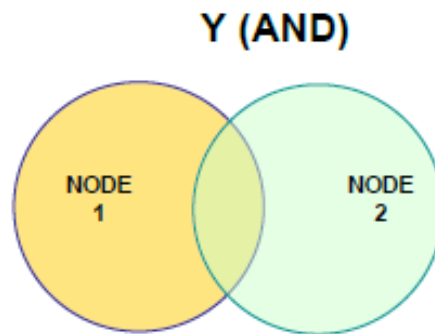


Figura 4. Operador lògic Y. Elaboració pròpia.

Combinant més nodes amb l'operador Y es recuperen un nombre més elevat de variables.

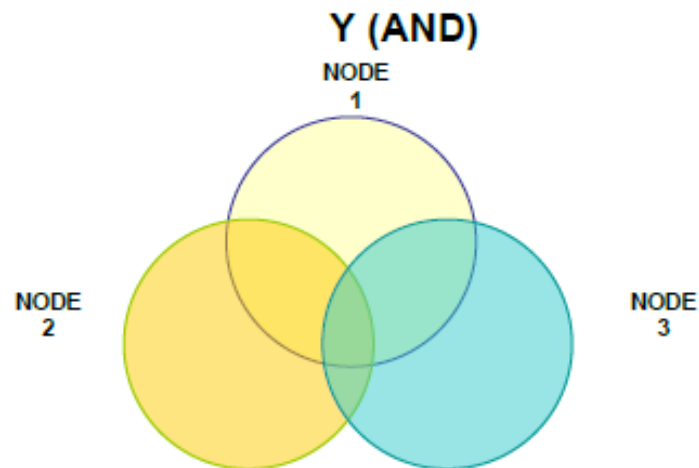


Figura 5. Operador lògic Y amb més nodes. Elaboració pròpia.

- Operador lògic NOT: exclou altres variables que no volem considerar en el nostre node individual, o bé conjuntament amb d'altres.

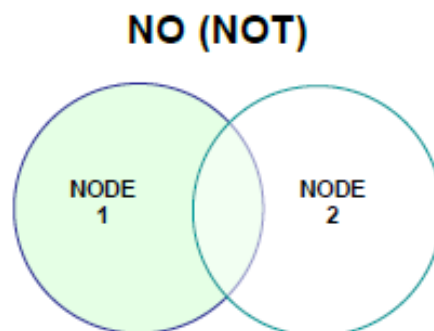


Figura 6. Operador lògic NOT. Elaboració pròpia.

4 Anàlisi dels casos reals

En aquest apartat únicament es detallarà un dels productes analitzats en un municipi. En el treball es poden veure la resta de productes analitzats en uns annexos separats, ja que la seva grandària distorsionaria aquesta publicació. Tanmateix, i per tal de disposar d'una visió global, afegim un full de ruta gràfic que permetrà disposar d'una visió global de la feina duta a terme.

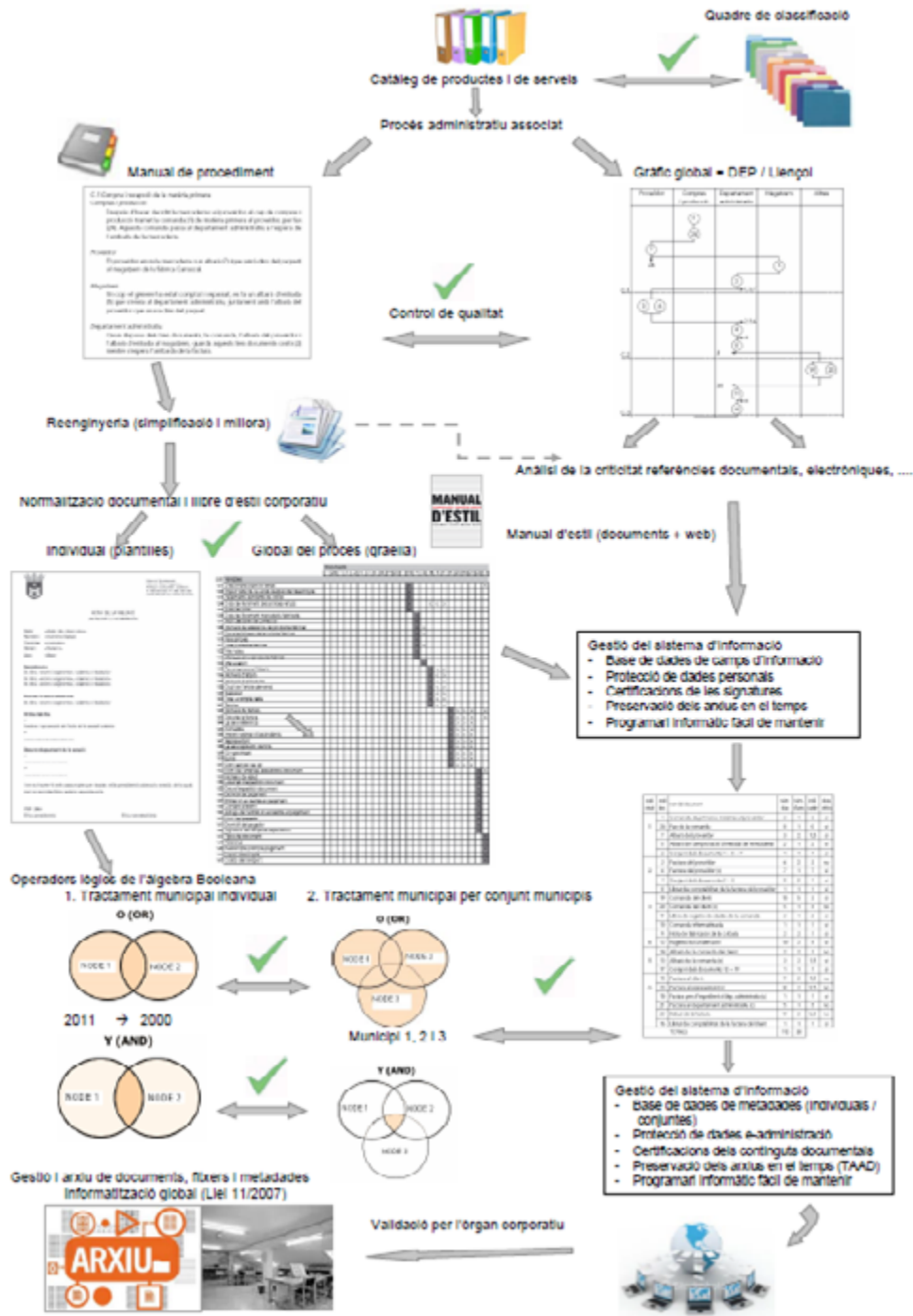


Figura 7. Full de ruta del treball de recerca. Elaboració pròpia.

4.1 Manual de procediment

Títol	Llicència comunicada ambiental
Ajuntament	Llagostera
Àrea	Unitat d'Urbanisme i Obres
Oficina que tramita	Secció administrativa d'activitats (SAA)
Inici del procediment	Sol·licitud de comunicació ambiental
Final del procediment	Justificant amb acusament de recepció de la notificació del Decret d'Alcaldia del ciutadà
Òptica de l'anàlisi	Secció administrativa d'activitats (SAA)
Responsable	Gemma Sellarés i de Campo
Codi del quadre de classificació	06 30 218

Introducció

Es tracta d'un procediment administratiu mitjançant el qual les persones o empreses titulars d'una activitat amb baixa incidència ambiental comuniquen el seu inici a l'ajuntament.

Se sotmeten a aquest procediment de comunicació prèvia les activitats no incloses en les normatives següents ni en cap altra llicència sectorial de competència municipal: Llei 20/2009, de 4 de desembre, de prevenció i control ambiental de les activitats; Llei 11/2009, de 6 de juliol, dels espectacles públics i les activitats recreatives; Llei 16/2009, de 22 de juliol, de centres de culte; Decret 164/2010, de 9 de novembre, de regulació dels habitatges d'ús turístic.

Es tractaria, per exemple, de petits comerços, oficines, perruqueries, salons d'estètica, etcètera. La comunicació s'ha de dur a terme un cop acabades les obres i les instal·lacions necessàries, amb l'obtenció prèvia de les llicències urbanístiques i sectorials corresponents. La pot demanar qualsevol persona física o jurídica que vulgui exercir l'activitat.

Un cop efectuada la comunicació, l'exercici de l'activitat es pot iniciar sota l'exclusiva responsabilitat de les persones o empreses titulars i del personal tècnic que hagi lliurat les certificacions, els mesuraments, les anàlisis i les comprovacions que, d'acord amb la normativa sectorial, són preceptius.

La comunicació no atorga, a la persona o l'empresa titulars de l'activitat, facultats sobre el domini públic, el servei públic o els béns col·lectius.

L'ajuntament podrà exercir l'acció inspectora corresponent en qualsevol moment, amb independència de la funció inspectora regulada per la legislació sectorial vigent.

Esquema general de circuits parcials

C.1 Inici de la tramitació

C.2 Estudi: avaluació i emissió dels informes

C.3 Esmena de deficiències

C.4 Resolució de la llicència

C.5 Tancament de l'expedient administratiu

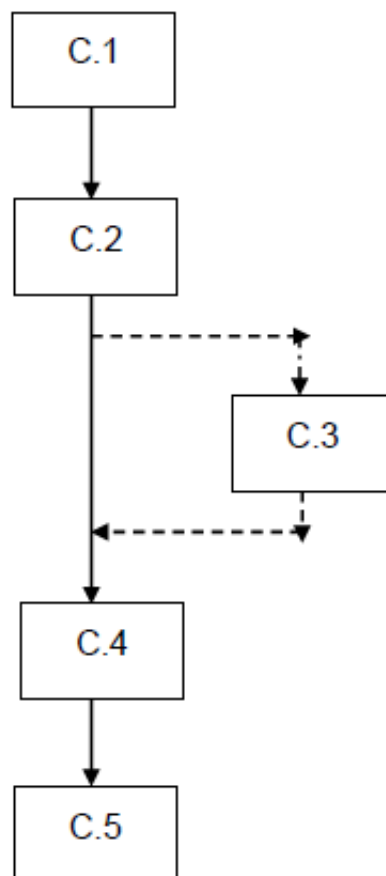


Figura 8. Esquema general de circuits parcials. Elaboració pròpia.

Relació de circuits parcials

1. Inici de la tramitació
2. Estudi: avaluació i emissió dels l'informe
3. Esmena de deficiències
4. Resolució de la llicència
5. Tancament de l'expedient administratiu

Esquema detallat de circuits i subcircuits

C.1 Inici de la tramitació

- a. Tramitació sol·licitud
- b. Liquidació llicència i permís ambiental activitat

C.2 Estudi: avaluació i emissió dels informes
SENSE OBRES

- a. Informes tècnics favorables
 - 1. Informe planejament urbanístic favorable
 - 2. Informe serveis tècnics favorable
- b. Informe tècnic desfavorable
 - 3. Informe planejament urbanístic desfavorable
 - 1. Informe serveis tècnics favorable
- c. Informe tècnic desfavorable
 - 1. Informe planejament urbanístic favorable
 - 4. Informe serveis tècnics desfavorable
- d. Informes tècnics desfavorables
 - 4. Informe planejament urbanístic desfavorable
 - 3. Informe serveis tècnics desfavorable

AMB OBRES

- e. Informe serveis tècnics favorable
- f. Informe serveis tècnics desfavorable

C.3 Esmena de deficiències

- a. Decret de requeriment de la documentació
- b. Desistiment

Rn. Requeriment resolt favorablement

C.4 Resolució de la llicència

- a. Decret d'Alcaldia
- b. Liquidació del certificat de compatibilitat urbanístic

C.5 Tancament de l'expedient administratiu

- a. Tancament de l'expedient administratiu
- b. Transferència a l'arxiu

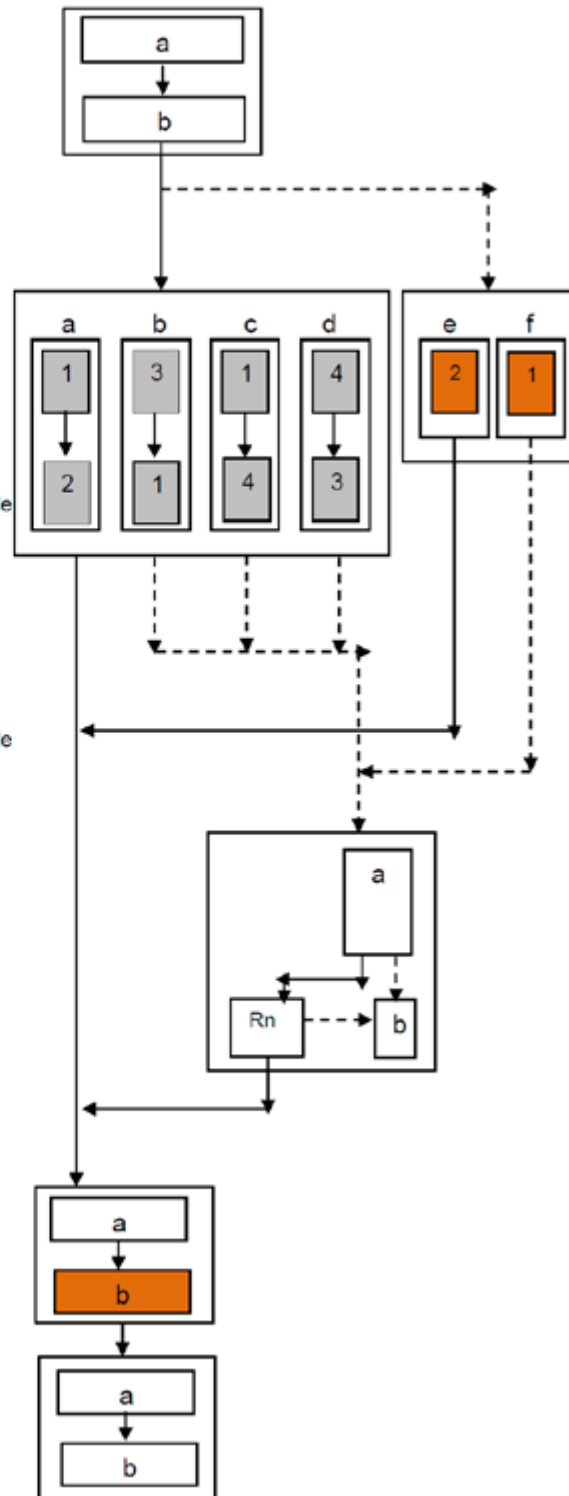


Figura 9. Esquema detallat de circuits i subcircuits. Elaboració pròpia.

Casuística de productes derivada de la taula de circuits.

1.a → 1.b
1.b → 2.a
1.b → 2.b
1.b → 2.c
1.b → 2.d
1.b → 2.c
1.b → 2.f
2.a → 4.a
2.e → 4.a
2.b → 3.a
2.f → 3.a
3.a → 3.b
r.n → 3.b
4.a → 5.a
4.a → 4.b
4.b → 5.a
5.a → 5.b

La seva estructuració respon a la taula de circuits següent:

Circuits	Llegenda	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	1.a	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	1.b	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	2.a	X													
	2.b		X			X						X			
	2.c			X			X						X		
	2.d				X			X						X	
	2.e								X						
	2.f										X	X			
3	3.a		X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X
	Rn					X	X	X			X	X	X	X	X
	3.b											X	X	X	X
4	4.a	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
	4.b								X	X	X				
5	5.a	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
	5.b	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				

Figura 10. Graelles de casuística combinatòria de circuits i subcircuits. Elaboració pròpia.

Relació total de possibles procediments amb les combinacions esmentades anteriorment

<i>Productes</i>	<i>Detall dels diferents procediments fruit de possibles combinacions de circuits i subcircuits</i>
P 1	Comunicació ambiental directa sense obres
P 2	Comunicació ambiental sense obres amb informe de planejament desfavorable i resolució favorable
P 3	Comunicació ambiental sense obres amb informe de serveis tècnics desfavorable i resolució favorable
P 4	Comunicació ambiental sense obres amb informes desfavorables i resolució favorable
P 5	Comunicació ambiental sense obres amb informe de planejament desfavorable i esmena de deficiències i resolució favorable
P 6	Comunicació ambiental sense obres amb informe de serveis tècnics desfavorable i esmena de deficiències i resolució favorable
P 7	Comunicació ambiental sense obres amb informes desfavorables, esmena de deficiències i resolució favorable
P 8	Comunicació ambiental directa amb obres
P 9	Comunicació ambiental amb obres amb informe de serveis tècnics desfavorable i resolució favorable
P 10	Comunicació ambiental amb obres amb informe de serveis tècnics desfavorable i esmena de deficiències però resolució favorable
P 11	Comunicació ambiental sense obres amb informe de planejament desfavorable, esmena de deficiències i desistiment
P 12	Comunicació ambiental sense obres amb informe de serveis tècnics desfavorable, esmena de deficiències i desistiment
P 13	Comunicació ambiental sense obres amb informes desfavorables, esmena de deficiències i desistiment
P 14	Comunicació ambiental amb obres amb informes desfavorables, esmena de deficiències i desistiment

Descripció del procediment

Circuit 1. Inici de la tramitació

a) Tramitació de la sol·licitud

Unitat	Descripció del procés
Ciudadà	<p>Es dirigeix a la Secció Administrativa d'Activitats (SAA) de l'ajuntament amb la sol·licitud del model de comunicació d'obertura d'activitat innòcua (348), acompanyada dels models següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Model de declaració responsable del tècnic/a competent (375)</i> - <i>Model qüestionari d'activitat innòcua (376)</i> <p>A la sol·licitud del model de comunicació d'obertura d'activitat innòcua caldrà especificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si s'han realitzat les obres i instal·lacions subjectes a la <i>Llicència de primera utilització</i>. - La <i>data</i> prevista d'inici de l'activitat.
SAA	<p>Revisa i verifica que l'imprès del model i la documentació requerida estan emplenats pel ciutadà. degudament.</p> <p><i>En cas que no ho estiguin, s'informa el ciutadà de quins són els documents que haurà d'aportar novament.</i></p> <p>Seguidament, obre una fitxa a la base de dades i introdueix les dades identificatives següents de la persona interessada o el seu representant:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Data, nom i cognoms del ciutadà, número del rebut, exercici, localitat d'expedició, codi corresponent de la llicència de primera ocupació, emplaçament de l'habitatge i, si s'escau, l'entitat i el número de compte.</i>
Ciudadà	<p>Donat el vistiplau de SAA, es dirigeix a la unitat de Registre per iniciar la tramitació de la llicència comunicada ambiental.</p>
Unitat de Registre	<p>Registra el model de sol·licitud i la documentació aportada pel ciutadà introduint-hi el número de la unitat destinatària (210).</p>
SI (ERES)	<p>Recull internament les dades de l'assentament d'entrada (211).</p> <p>Retorna el registre d'informació (etiqueta), que queda escrit a la capçalera de la sol·licitud. Es deixa constància de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Número de registre d'entrada</i> - <i>Data i hora d'entrada del registre</i> - <i>Data i hora de la presentació de la persona interessada</i> - <i>Número de la unitat del registre</i> - <i>Número de la unitat destinatària</i> - <i>Codi de barres</i>
Unitat de Registre	<p>En aquest moment es disposa d'una sol·licitud amb constància de registre (351).</p>

b) Liquidació de la llicència de permís ambiental de l'activitat

Unitat	Descripció del procés
<i>Ciutadà</i>	<p>Es dirigeix a la unitat de Serveis de Recaptació Municipal (SRM) per efectuar l'autoliquidació de la llicència i el permís municipal ambiental de les activitats.</p> <p>Els imports estant subjectes als m² de l'establiment:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fins a 50 m²: 100,74 € - De 51 m² a 300 m²: 174,90 € - Més de 300 m²: 284,40 €
<i>SRM</i>	<p>Revisa la còpia de la sol·licitud de llicència comunicada ambiental i els models que l'acompanyen. Efectua el cobrament de la llicència i entrega al ciutadà el rebut de l'autoliquidació.</p> <p>En fa arribar a la unitat de Registre un exemplar (213).</p>
<i>Unitat de Registre</i>	<p>Recopila la sol·licitud amb la documentació d'acompanyament, hi adjunta el rebut de pagament i el fa arribar a la SAA.</p>

Circuit 2. Estudi: avaluació i emissió dels informes

- a. Informe tècnic favorable
- b. Informe tècnic desfavorable

Unitat	Descripció del procés
SAA	Revisa la sol·licitud i els models d'acompanyament un cop és lliurada en mà per la unitat de Registre. Dóna d'alta el número d'expedient al sistema informàtic Absis (216). Seguidament, escriu el número assignat per l'Absis (214) a la sol·licitud de l'expedient i, finalment, aquest mateix número l'introdueix al sistema informàtic ERES (215).
SI (Absis)	Recull internament les dades i les valida (217).
SI (ERES)	Recull internament les dades i les valida (218).
SAA	Imprimeix l'etiqueta de la portada de la carpeta per a l'expedient administratiu físic (219), que s'imprimeix del sistema informàtic Absis i indica les dades següents: <ul style="list-style-type: none"> - <i>Número d'expedient</i> - <i>Clau de sèrie</i> - <i>Unitat</i> - <i>Nom de la persona interessada</i> - <i>Representant</i> - <i>Emplaçament</i> - <i>Assumpte</i> - <i>Data d'inici</i> - <i>Data de finalització</i> - <i>Folis</i> - <i>Nom de l'alcalde</i>
SI (Absis)	Recull internament les dades i les valida (377).
SAA	Incorpora a l'expedient físic la sol·licitud i la documentació d'acompanyament registrada.

En el cas que el ciutadà hagi declarat en el model de comunicació d'obertura d'activitat innòcua que no és necessari realitzar obres a l'establiment:

Unitat	Descripció del procés
STM	<p>Fa arribar l'expedient administratiu físic als serveis tècnics municipals (STM), els quals elaboraran dos informes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Informe urbanístic: compatibilitat de l'activitat amb el planejament (arquitecte/a tècnic/a municipal).</i>¹ - <i>Informe dels serveis tècnics (enginyer/a tècnic/a industrial).</i>² <p><i>Tots dos informes han de ser favorables perquè el procediment sigui resolt degudament.</i></p> <p><i>En cas que un dels dos informes o tots dos siguin desfavorables, es requereix l'esmena de les deficiències.</i></p> <p>Així, doncs, els serveis tècnics municipals poden redactar els informes següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Informe dels serveis tècnics favorable.</i> - <i>Informe urbanístic: compatibilitat de l'activitat amb el planejament favorable.</i> - <i>Informe dels serveis tècnics desfavorable.</i> - <i>Informe urbanístic: compatibilitat de l'activitat amb el planejament desfavorable.</i> <p>L'arquitecte/a tècnic/a municipal revisa la documentació incorporada a l'expedient i elabora l'informe urbanístic favorable (352) o desfavorable (354). Un cop signat, l'incorpora a l'expedient administratiu físic i el fa arribar a la unitat de la SAA.</p> <p>Imprimeix l'informe tècnic segons escaigui i, una vegada signat (<i>per l'arquitecte/a tècnic/a municipal o l'enginyer/a tècnic/a municipal</i>), s'incorpora a l'expedient administratiu físic i el fa arribar a la SAA.</p>
SAA	<p>Elabora el certificat de compatibilitat de l'activitat amb el planejament (378). Un cop signat pel secretari/ària i segellat, l'incorpora a l'expedient i el fa arribar als STM.</p>
STM	<p>L'enginyer/a industrial revisa la documentació incorporada dins l'expedient i elabora l'informe dels serveis tècnics favorable (353) o desfavorable (355).</p> <p>Signa l'informe i l'incorpora a l'expedient, el qual és retornat a la SAA.</p> <p>En aquest informe es constata si la documentació aportada és suficient o insuficient i s'informa favorablement o desfavorablement del funcionament de l'activitat sol·licitada.</p>

SAA	<p>Revisa la documentació incorporada a l'expedient. Si ambdós informes tècnics són favorables (<i>passar a C4</i>).</p> <p>Si tots dos informes tècnics són desfavorables, es procedeix a esmenar deficiències.</p>
-----	--

En el cas que el ciutadà hagi declarat en el model de comunicació d'obertura d'activitat innòcua que és necessari realitzar obres a l'establiment:

Unitat	Descripció del procés
SAA	<p>Fa arribar l'expedient administratiu físic a l'enginyer/a tècnic/a industrial dels serveis tècnics municipals (STM), que elaborarà:³</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Informe dels serveis tècnics favorable (379).</i> - <i>Informe dels serveis tècnics desfavorable (380).</i> <p><i>En cas que l'informe sigui favorable (passar a C4).</i> <i>En cas que sigui desfavorable, es requereix l'esmena de les deficiències.</i></p> <p>Imprimeix l'informe tècnic segons escaigui i, una vegada signat (<i>per l'arquitecte/a tècnic/a municipal o l'enginyer/a tècnic/a municipal</i>), s'incorpora a l'expedient administratiu físic.</p>

Circuit 3. Esmena de deficiències

a) *Decret de requeriment de documentació inicial*

b) *Desistiment*

a) *Decret de requeriment de documentació inicial*

Unitat	Descripció del procés
SAA	Redacta el Decret de requeriment de documentació (381) . Informa sobre si la sol·licitud d'iniciació no reuneix els requisits exigits per la legislació específica. Es requereix al ciutadà perquè en el termini de 10 dies esmeni la falta o adjunti els documents preceptius, i se li indica que si no ho fa s'entendrà que desisteix de la seva petició.
SI (Absis)	Recull internament les dades del Decret de requeriment de documentació i les valida (382) .
SAA	Imprimeix el Decret de requeriment de documentació i el fa arribar a la unitat d'Alcaldia (383) .
Unitat d'Alcaldia	El revisa i el signa l'alcalde. El fa arribar a la unitat de Secretaria.
Unitat de Secretaria	Un cop revisada la documentació, el secretari/ària signa i segella el Decret de requeriment de documentació i el lliura a la SAA.
SAA	Verifica les dades i, si s'escau, hi adjunta la documentació pertinent, i ho lliura a la unitat de Registre perquè ho notifiqui al ciutadà.
Unitat de Registre	Registra el Decret de requeriment de documentació inicial (384) .
SI (ERES)	En l'assentament de registre de sortida, es facilita la informació següent: <ul style="list-style-type: none"> - Número de registre de sortida - Data i hora de sortida del registre - Data i hora de la presentació de la persona interessada - Número de la unitat del registre - Número de la unitat destinatària - Codi de barres Recull internament les dades i les valida (385) .
Unitat de Registre	Es disposa en aquest moment del Decret de requeriment de documentació inicial amb constància de registre (386) . Un cop fet, es notifica al ciutadà.
Ciutadà	Signa la còpia conforme ha rebut l'original i el fa arribar a la SAA (387) .

<i>Unitat de Registre</i>	Lliura la còpia del Decret de requeriment de documentació inicial amb acusament de recepció a la SAA.
SAA	L'incorpora a l'expedient administratiu físic.

Unitat	Descripció del procés
<i>Ciudadà</i>	Dins el termini dels 10 dies hàbils des que rep la notificació, aporta la presentació d'esmenes amb la documentació requerida o els canvis efectuats (388) .
<i>Unitat de Registre</i>	Registra la presentació d'esmenes introduint el número de la unitat destinatària (389) . La presentació d'esmenes es pot donar en el cas que el ciutadà s'hagi notificat per requeriment de documentació inicial o per millora voluntària.
<i>SI (ERES)</i>	En l'assentament es deixa constància de: <ul style="list-style-type: none"> - <i>Número de registre d'entrada</i> - <i>Data i hora d'entrada del registre</i> - <i>Data i hora de la presentació de la persona interessada</i> - <i>Número de la unitat del registre</i> - <i>Número de la unitat destinatària</i> - <i>Codi de barres</i> Recull internament les dades atorgades al registre d'entrada i les valida (390) .
<i>Unitat de Registre</i>	Es disposa en aquest moment de la presentació d'esmenes i la documentació aportada amb constància de registre d'entrada (391) . Fa arribar a la SAA la presentació d'esmenes registrada i la documentació d'acompanyament.
SAA	Un cop rebuda en mà la presentació d'esmenes amb la documentació, revisa i valida la sol·licitud amb la documentació presentada. Si la documentació aportada és completa (<i>tornar a C2</i>). Si la documentació aportada és incompleta (<i>tornar a C3</i>). Si dins el termini establert el ciutadà no esmena ni presenta la documentació requerida, es procedeix al desistiment.

b) *Desistiment*

Unitat	Descripció del procés
SAA	Redacta la proposta de resolució de desistiment (245). ⁴
SI (Absis)	Recull internament les dades atorgades a la proposta de resolució de desistiment i les valida (246).
SAA	Redacta la resolució de desistiment (247).
SI (Absis)	Recull internament les dades atorgades a la resolució de desistiment i les valida (248).
SAA	Imprimeix la resolució de desistiment (249) i la fa arribar a la unitat de Secretaria.
<i>Unitat de Secretaria</i>	Verifica, segella i signa la resolució de desistiment. La fa arribar a la SAA.
SAA	Incorpora a l'expedient físic la resolució de desistiment. Redacta la notificació de desistiment (250).
SI (Absis)	Recull internament les dades atorgades a la notificació i les valida (251).
SAA	Imprimeix la notificació de desistiment (252) i la fa arribar a la unitat de Secretaria.
<i>Unitat de Secretaria</i>	Verifica, segella i signa la notificació de desistiment. La fa arribar a la SAA.

SAA	Fa arribar a la unitat de Registre que es disposa de la notificació de desistiment i un exemplar per registrar-la i notificar-ho al ciutadà.
<i>Unitat de Registre</i>	Registra les notificacions de desistiment (253) .
<i>SI (ERES)</i>	<p>En l'assentament de registre de sortida, es facilita la informació següent:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Número de registre de sortida</i> - <i>Data i hora de sortida del registre</i> - <i>Data i hora de la presentació de la persona interessada</i> - <i>Número de la unitat del registre</i> - <i>Número de la unitat destinatària</i> - <i>Codi de barres</i> <p>Recull internament les dades i les valida (255).</p>
<i>Unitat de Registre</i>	Es disposa en aquest moment de la notificació i l'exemplar amb constància de registre (254) . Un cop fet, es notifica al ciutadà.
<i>Ciutadà</i>	Signa la còpia conforme ha rebut l'original i el fa arribar a la SAA (256) .
SAA	Rep la còpia de la notificació de desistiment i l'incorpora a l'expedient físic.

Circuit 4. Resolució de la llicència

a) Decret d'Alcaldia

Unitat	Descripció del procés
SAA	Redacta la proposta del Decret d'Alcaldia (274). ⁵
SI (Absis)	Recull internament les dades atorgades i les valida (275).
SAA	Redacta el Decret d'Alcaldia (257).
SI (Absis)	Assigna automàticament el número del Decret i el recull internament (258).
SAA	Imprimeix el Decret d'Alcaldia i el fa arribar a la unitat d'Alcaldia (259).
Unitat d'Alcaldia	Revisa el Decret d'Alcaldia, el signa i el fa arribar a la unitat de Secretaria.
Unitat de Secretaria	Verifica, segella i signa el Decret donant fe pública de l'alcalde. Fa arribar el Decret a la SAA.
SAA	Incorpora a l'expedient físic el Decret d'Alcaldia. En els casos que es tracti d'establiments d'alimentació, es notifica a l'Agència de Salut Pública de Catalunya perquè tingui coneixement de l'obertura. En els casos d'establiments de restauració (<i>bars, restaurants, cafeteries, etc.</i>), es notifica a la Secció d'Espectacles Públics i Activitats Recreatives de Catalunya perquè també en tingui coneixement. Redacta la notificació de Decret (260).
SI (Absis)	Recull internament les dades atorgades a la notificació del Decret (261).
SAA	Imprimeix la notificació del Decret d'Alcaldia (427) i la fa arribar a la unitat de Secretaria.
Unitat de Secretaria	Verifica la notificació del Decret d'Alcaldia, la signa, la segella i la fa arribar a la SAA.
SAA	Dóna avís a la unitat de registre per efectuar el registre i notificar-ho al ciutadà.

<i>Unitat de Registre</i>	<p>Registra les notificacions del Decret. En l'assentament de registre de sortida, es facilita la informació següent (262):</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Número de registre de sortida</i> - <i>Data i hora de sortida del registre</i> - <i>Data i hora de la presentació de la persona interessada</i> - <i>Número de la unitat del registre</i> - <i>Número de la unitat destinatària</i> - <i>Codi de barres</i> <p>Es disposa en aquest moment de la notificació i de l'exemplar amb constància de registre (263).</p>
<i>SI (ERES)</i>	Recull internament les dades i les valida (264) .
<i>Unitat de Registre</i>	Un cop fet, es notifica al ciutadà.
<i>Ciutadà</i>	Signa la còpia conforme ha rebut l'original i el fa arribar a la SAA (265) .
<i>SAA</i>	Rep la còpia de la notificació de l'acord del Decret d'Alcaldia i la incorpora a l'expedient físic.

En el cas que el ciutadà hagi declarat en el model de comunicació d'obertura d'activitat innòcua que no és necessari realitzar obres a l'establiment:

b) Liquidació del certificat de compatibilitat urbanística

Unitat	Descripció del procés
<i>Ciutadà</i>	Un cop rebuda la notificació de l'acord del Decret, es dirigeix als serveis de recaptació per abonar la taxa del certificat de compatibilitat urbanística.
<i>SRM</i>	<p>Efectua el cobrament de la llicència i entrega al ciutadà el rebut de l'autoliquidació, que prèviament ha fet arribar a la SAA.</p> <p>Fa arribar a la SAA el rebut de l'autoliquidació de la llicència (563).</p>
<i>SAA</i>	L'incorpora a l'expedient administratiu per al seu coneixement.

Circuit 5. Tancament de l'expedient administratiu

- a. Tancament de l'expedient
- b. Transferència a l'arxiu

a) Tancament de l'expedient

Unitat	Descripció del procés
SAA	<p>Revisa la documentació incorporada a l'expedient administratiu físic i, si s'escau, n'elimina la documentació innecessària. Indica la data de finalització de l'expedient i el nombre total de folis que en formen part (266).</p> <p>Al sistema informàtic (Absis), s'assigna la finalització de l'expedient administratiu i es dona per tancat (267).</p>
SI (Absis)	Recull internament les dades atorgades al tancament de l'expedient (268) .

b) Transferència a l'arxiu

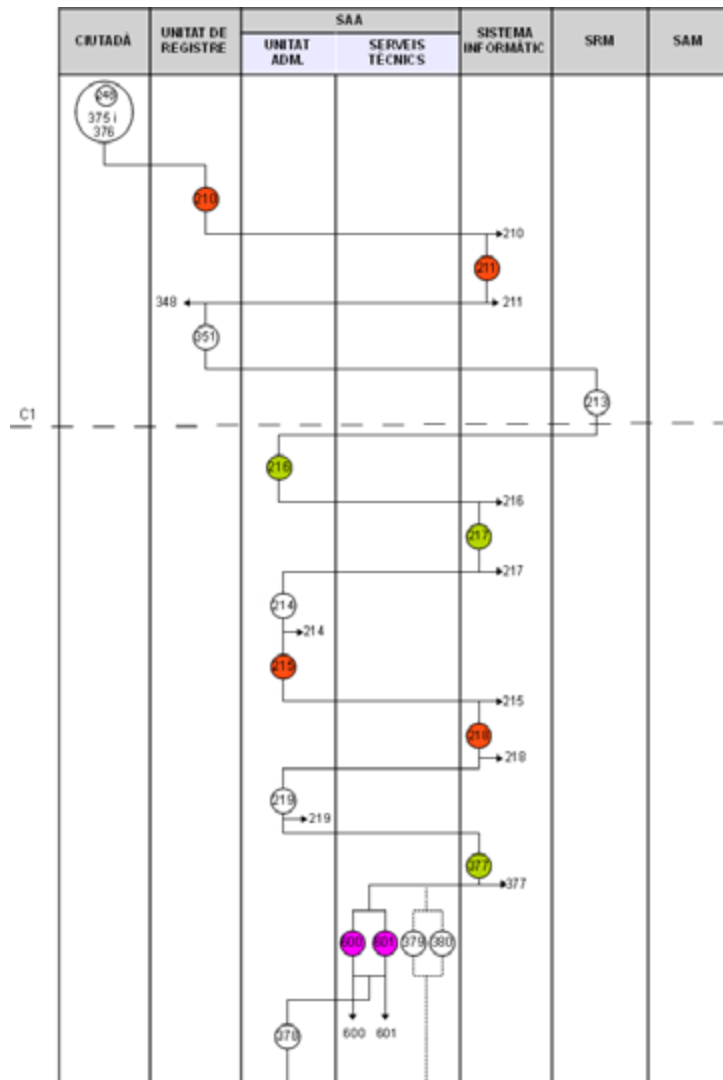
Unitat	Descripció del procés
SAA	<p>Transcorregut el període de temps prudencial (aproximadament dos anys), s'efectua la transferència de la documentació al Servei d'Arxiu Municipal (SAM).</p> <p>Obre la proposta a la base de dades per efectuar la transferència dels expedients administratius al SAM (269).</p> <p>Es classifiquen i s'ordenen els expedients administratius en caixes. Finalment, tanca la proposta a la base de dades de la unitat productora.</p> <p>Fa arribar les caixes al SAM.</p>
SAM	<p>Revisa que els expedients administratius siguin complets i estiguin ordenats segons la informació introduïda a la base de dades per la unitat productora. Si s'escau, es modifiquen els errors detectats a la base de dades.</p> <p>Quan tot és correcte, arxiva els expedients administratius en unitats d'instal·lació definitives identificant el número d'unitat d'instal·lació i ubicació al dipòsit d'arxiu de cada expedient administratiu transferit (272).</p> <p>Transporta les unitats d'instal·lació degudament identificades al dipòsit d'arxiu que pertanyi.</p>

Llistat de referències

Codi	Nom de la referència	Arxiu	Docs.	Elect.
210	Sol·licitud identificada, unitat destí			X
211	Validació assentament del registre d'entrada, sol·licitud, al SI			X
213	Exemplar del rebut de liquidació	X	X	
214	Número d'expedient assignat a la sol·licitud		X	
215	Número d'expedient assignat al SI			X
216	Número d'expedient assignat al SI			X
217	Validació de dades, número d'expedient al SI			X
218	Validació de dades, número d'expedient al SI			X
219	Carpeta d'expedient administratiu	X	X	
245	Proposta de resolució de desistiment (suport electrònic)			X
246	Validació de dades, proposta de resolució de desistiment, al SI			X
247	Resolució de desistiment (suport electrònic)			X
248	Validació de dades, resolució de desistiment, al SI			X
249	Resolució de desistiment	X	X	
250	Notificació de desistiment (suport electrònic)			X
251	Validació de dades, notificació de desistiment, al SI			X
252	Notificació de desistiment		X	
253	Assentament de sortida, notificació de desistiment			X
254	Notificació de desistiment registrada		X	
255	Validació de dades del registre de sortida, notificació de desistiment, al SI			X
256	Exemplar de notificació de desistiment amb acusament de recepció	X	X	
257	Decret d'Alcaldia (suport electrònic)			X
258	Validació de dades, Decret d'Alcaldia, al SI			X
259	Decret d'Alcaldia	X	X	
260	Notificació del Decret d'Alcaldia (suport electrònic)			X
261	Validació de dades, notificació del Decret d'Alcaldia, al SI			X
262	Assentament del registre de sortida, notificació del Decret d'Alcaldia, al SI			X
263	Notificació del Decret d'Alcaldia registrada		X	
264	Validació de dades del registre de sortida, notificació del Decret d'Alcaldia, al SI			X
265	Exemplar de notificació del Decret d'Alcaldia amb acusament de recepció	X	X	
266	Tancament de l'expedient administratiu		X	
267	Tancament de l'expedient administratiu al SI			X
268	Validació de dades, tancament de l'expedient, al SI			X
269	Proposta de transferència		X	
272	Revisió de la documentació transferida		X	
274	Proposta del Decret d'Alcaldia		X	
275	Validació de dades, proposta del Decret d'Alcaldia, al SI		X	

Codi	Nom de la referència	Arxiu	Docs.	Elect.
348	Sol·licitud de comunicació ambiental			
351	Sol·licitud de comunicació ambiental registrada	X	X	
352	Informe dels serveis tècnics favorable	X	X	
353	Informe urbanístic favorable	X	X	
354	Informe dels serveis tècnics desfavorable	X	X	
355	Informe urbanístic desfavorable	X	X	
375	Model de la declaració responsable del tècnic/a competent		X	
376	Model qüestionari d'activitats innòcua		X	
377	Validació de dades, portada de l'expedient, al SI			X
378	Certificat de Secretaria de compatibilitat de l'activitat amb el planejament		X	
379	Informe urbanístic favorable (sense realització d'obres)	X	X	
380	Informe urbanístic desfavorable (sense realització d'obres)	X	X	
381	Decret d'esmena de deficiències (suport electrònic)			X
382	Validació de dades, Decret d'esmena de deficiències, al SI			X
383	Decret d'esmena de deficiències		X	
384	Assentament de sortida, Decret d'esmena de deficiències			X
385	Validació de dades del registre de sortida, Decret d'esmena de deficiències			X
386	Decret d'esmena de deficiències registrat	X	X	
387	Exemplar del Decret d'esmena de deficiències amb acusament de recepció	X	X	
388	Presentació d'esmenes		X	
389	Sol·licitud identificada, unitat destí			X
390	Validació assentament del registre d'entrada, sol·licitud, al SI			X
391	Presentació d'esmenes registrada	X	X	
427	Notificació del Decret d'Alcaldia		X	
563	Rebut de l'autoliquidació de la llicència		X	
600	Referència número 352 (només dissenyat al diagrama)		X	
601	Conjunt de referències 353+354+355 (només dissenyat al diagrama)		X	

Diagrama d'estructura del producte: DEP/llençol



○ Naixement d'un document, en una unitat, referències documentals.
 ● Naixement d'una referència electrònica, en una unitat.
▶ Congelació o aturada final d'un document, en una unitat o en l'altra.
 — Enllaços i dependències temporals entre documents del procés.

Codi circuit	Nom del circuit
1	Inici de la tramitació
2	Estudi: avaluació i emissió de l'informe
3	Esmena de deficiències
4	Resolució de la llicència
5	Tancament de l'expedient administratiu

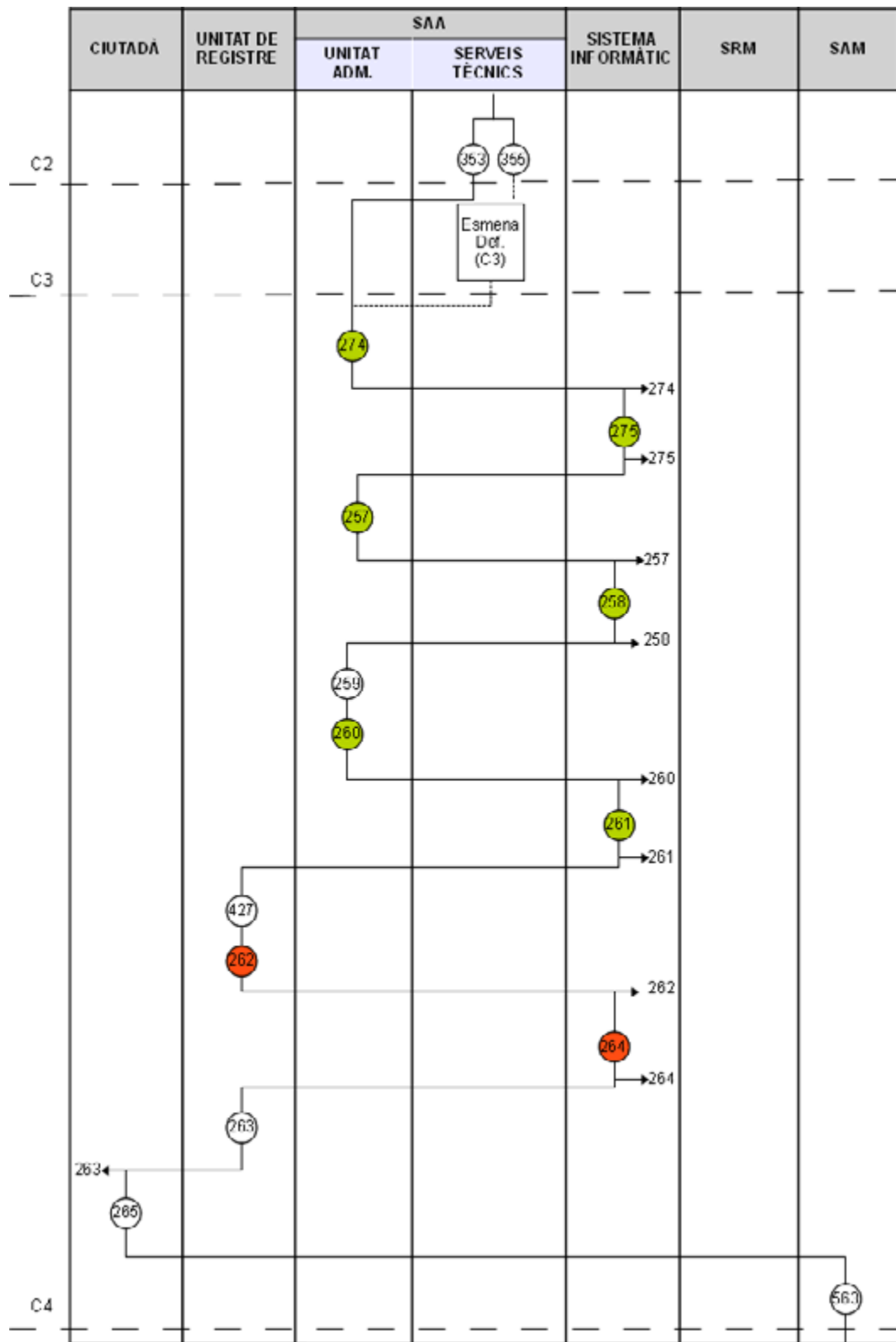


Figura 11. Diagrama d'estructura del producte: DEP/Ilençol, 1a part. Elaboració pròpia (pàg. 42).

Figura 12. Diagrama d'estructura del producte: DEP/Ilençol, 2a part. Elaboració pròpia.

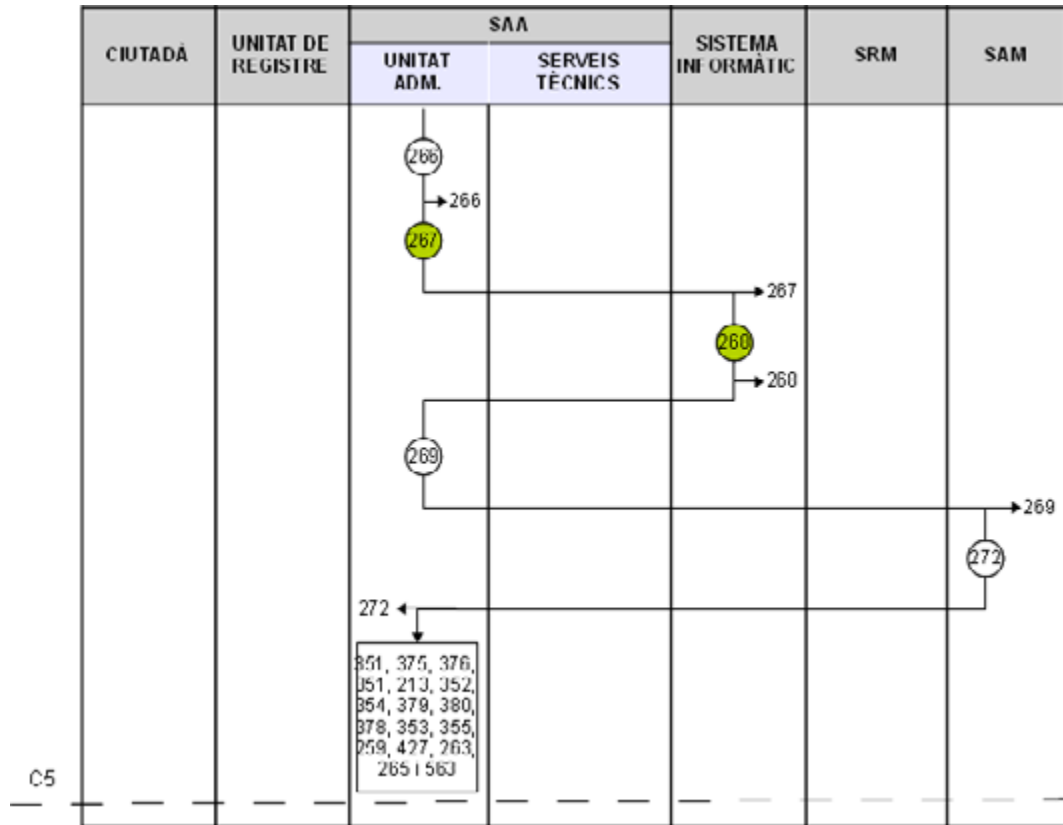


Figura 13. Diagrama d'estructura del producte: DEP/Ilençol, 3a part. Elaboració pròpia.

Esmena de deficiències

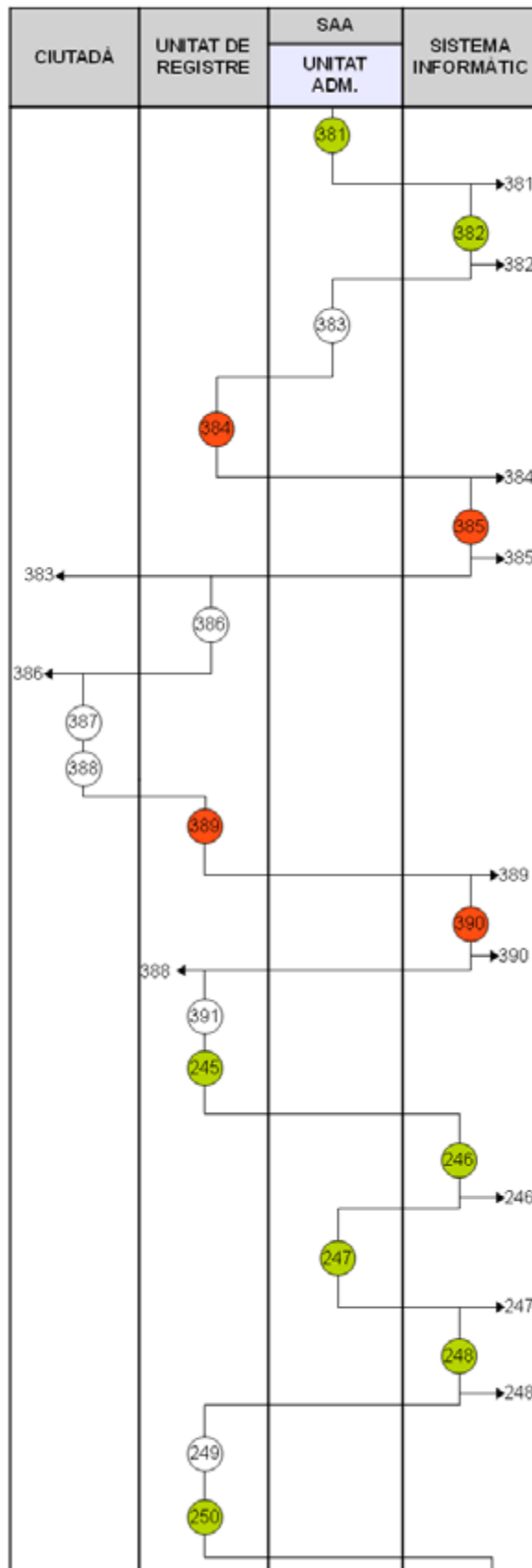


Figura 14. Esmena de deficiències, 1a part. Elaboració pròpia.

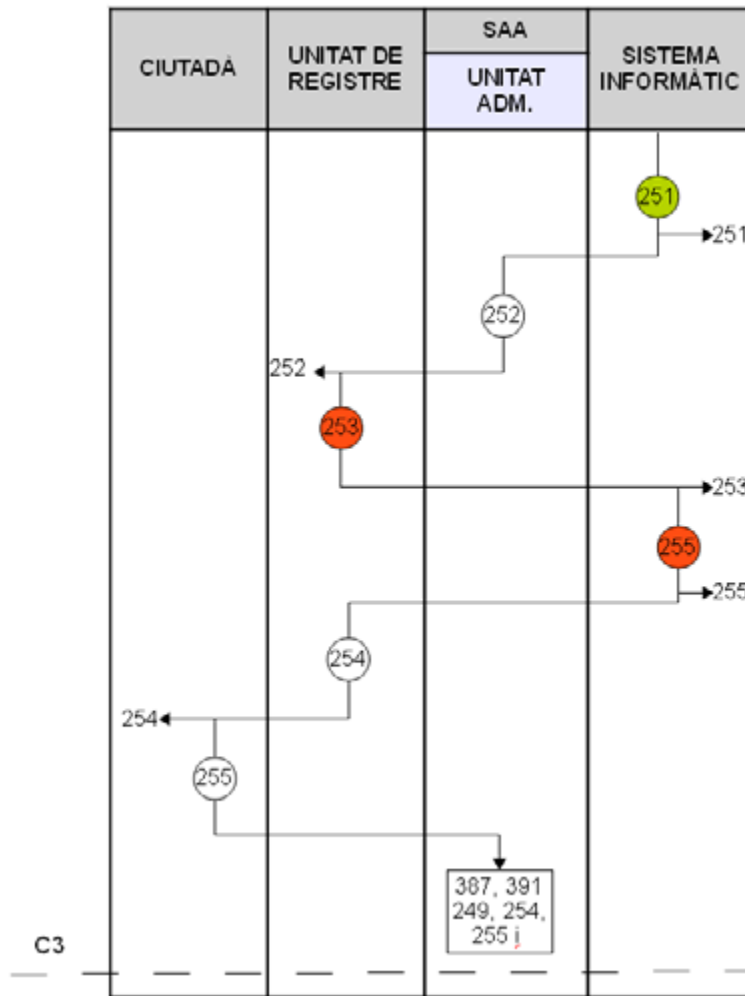


Figura 15: Esmena de deficiències, 2a part. Elaboració pròpia.

Normativa aplicable

La legislació aplicable al procediment és la següent:

- Llei 20/2009, de 4 de desembre, de prevenció i control ambiental de les activitats.
- Reglament d'organització, funcionament i règim jurídic de les entitats locals (ROF), de 28 de novembre de 1995.
- Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.
- Llei 10/2009, de 6 de juliol, d'espectacles públics i activitats recreatives.
- Decret 112/2010, de 31 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives.

Glossari de paraules o acrònims específics d'aquest procediment

Terme	Descripció
Absis	Gestor documental que indexa i emmagatzema els documents.
Caixa	Contenedor, de forma paral·lelepípedica i de dimensions relativament grans, destinat a contenir documents d'arxiu, especialment per al transport.
Classificar	Procés que serveix per identificar els diferents grups de documents que formen part d'un fons i les seves relacions d'acord amb uns principis arxivístics reconeguts.
Eres	Registre d'entrada i sortida, tant presencial com electrònic, amb capacitat per enllaçar amb carpetes ciutadanes, tramitadors electrònics (e-TRAM), gestors d'expedients i altres sistemes d'informació de les cooperacions amb connectors estàndards.
Ordenar	Instal·lar els documents d'arxiu segons un ordre predeterminat: alfabètic, cronològic, numèric. És a dir, agrupar.
Organisme	Organització o grup de persones, identificat amb un nom propi, que actua o pot actuar com una entitat.
Productor	Organisme, família o persona que ha produït, reunit i/o conservat documents en l'exercici de la seva activitat personal o corporativa.
SAA	Secció administrativa d'activitats.
SAM	Servei d'Arxiu Municipal de Llagostera.
SI	Sistema Informàtic.
SRM	Servei de Recaptació Municipal.
Transferència	Traspàs físic i legal de la custòdia de la documentació de les unitats administratives, a l'arxiu, amb els objectius de garantir l'accessibilitat i la conservació adient de la documentació i fer rendible l'espai d'arxiu a les oficines.
Unitat d'instal·lació	Conjunt de documents agrupats o conservats en una mateixa unitat física (contenedor, llibre).

Problemàtica i propostes de millora

<i>Problemàtica detectada</i>	<i>Propostes de millora</i>
<p><i>Datacions que poden portar a confusió</i></p> <p>En el tancament de l'expedient al sistema informàtic (Absis), la data que hi consta no és la correcta, atès que encara tenim viu l'acusament de recepció de la notificació al ciutadà.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Caldria precisar la data en què l'últim document és rebut segons la notificació. En aquest cas, seria l'acusament de recepció. - Hauria de precisar la data en què es tanca l'expedient físic, però tenint en compte la data d'acusament de recepció. - Establir un sistema d'avisos per notificar els 10 dies hàbils un cop rebuda la notificació per part de la persona interessada.
<p><i>Signatures manuals i electròniques</i></p> <p>El sistema informàtic d'Absis no recull les signatures que s'han realitzat als documents. Per tant, l'expedient administratiu físic conté els originals, mentre que el sistema informàtic té els esborranys.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Per tal d'introduir l'expedient electrònic amb validesa jurídica, caldria preveure la signatura electrònica dels documents.
<p><i>Protecció davant manipulacions</i></p> <p>Els fitxers recollits al sistema informàtic (Absis) estan en format .doc (word), amb la qual cosa el contingut d'alguns documents (notificacions, decrets) podrien ser manipulats, segons el perfil assignat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - L'Absis hauria de tenir un sistema en què, un cop validat el document, s'impedís manipular-ne el contingut.

4.2 Anàlisi booleana comparativa de graelles de variables

- Les variables
- Les graelles de variables

Aplicació al cas de Llicència comunicada ambiental

En aquest apartat es desenvolupa, per a cada producte estudiat, la relació de variables autòctones pròpies del procediment administratiu (A) i la graella de variables (variables associades a referències), que recull tant les variables autòctones com les que es van repetint successivament com a conseqüència d'una que ja ha estat definida (X). A mode orientatiu, convé tenir present que de totes les referències del procediment administratiu que s'han obtingut quan aquest s'ha desenvolupat, a efectes d'estudi les que es prenen en consideració són exclusivament les que formen part de l'expedient finalista de preservació a l'arxiu (d'acord amb la pauta TAAD).

Únicament detallem el cas de Llagostera. La resta dels casos objecte de l'anàlisi formen part d'uns annexos que no es mostren en aquesta obra.

1.2.2011 - Llicència comunicada ambiental de l'Ajuntament de Llagostera

- Relació de variables autòctones pròpies del procediment administratiu: **156**
- Graella de variables (variables associades a referències)

1.2.2000 - Llicència comunicada ambiental de l'Ajuntament de Llagostera

- Relació de variables autòctones pròpies del procediment administratiu: **89**
- Graella de variables (variables associades a referències)
- Graella de variables (variables associades a referències)

* * * * *

Obtingudes aquestes variables i reflectides a la graella, seran objecte de comparació posterior, considerant en tot moment la tupla variable/referència, de la graella que és la que ens establirà unívocament el grau d'eficàcia i solidesa de la metadada que en resulti:

- Per al mateix producte en el decurs del temps (expedient administratiu any 2000 *versus* expedient administratiu any 2011), projectat a un municipi.

- Per al mateix producte en el decurs del temps (expedient administratiu any 2000 *versus* expedient administratiu any 2011), projectat als tres municipis objecte de l'estudi.

1.2.2011 - Llicència comunicada ambiental de l'Ajuntament de Llagostera

Variables autòctones pròpies del procediment administratiu: **156**

Detall de les variables, ordenades per aparició en el procediment administratiu

1	1	Escut. Població
2	2	Nom. Ajuntament municipi
3	3	Número de registre entrada
4	4	Data de registre entrada. Dia
5	5	Data de registre entrada. Mes
6	6	Data de registre entrada. Any
7	7	Data de registre entrada. Hora
8	8	Data de presentació entrada. Dia
9	9	Data de presentació entrada. Mes
10	10	Data de presentació entrada. Any
11	11	Data de presentació entrada. Hora
12	12	Número unitat origen
13	13	Número unitat destinatària
14	14	Codi de barres
15	48	Document
16	15	Número expedient general
17	238	Referència activitats no incloses
18	16	Nom sol·licitant
19	17	Primer cognom. Sol·licitant
20	18	Segon cognom. Sol·licitant
21	19	Adreça. Sol·licitant
22	20	Codi postal. Sol·licitant
23	21	Població. Sol·licitant
24	22	DNI. Sol·licitant
25	23	Telèfon. Sol·licitant
26	239	Activitat a desenvolupar
27	240	Emplaçament activitat
28	241	Superfície útil
29	242	Nom establiment
30	243	Telèfon. Establiment
31	244	Prevenició i seguretat matèria d'incendis establiment
32	245	Declaració sota responsabilitat
33	246	Realització d'obres i instal·lacions necessàries
34	247	Número de llicència urbanística

35	248	Data llicència urbanística. Dia
36	249	Data llicència urbanística. Mes
37	250	Data llicència urbanística. Any
38	251	Registre entrada. Comunicació d'obres
39	252	Obres majors
40	253	Obres menors
41	254	Instal·lació rètol
42	255	Altres
43	256	En cas que no s'hagin realitzat obres
44	257	Pòlissa assegurança de responsabilitat civil
45	258	Autoritzacions sectorials necessàries
46	259	Instal·lació elèctrica
47	260	Instal·lació gas
48	261	Contracte protecció incendis
49	262	Titulació adequada activitat
50	263	Data. Inici activitat. Dia
51	264	Data. Inici activitat. Mes
52	265	Data. Inici activitat. Any
53	266	Modificació no substancial activitat
54	267	CIF empresa
55	268	Escriptura propietat o contracte lloguer
56	269	Rebut pagament taxa
57	270	Certificació favorable
58	271	Declaració responsable tècnic/a competent
59	272	Plànol escala 1/50 acotat del local
60	273	Plànol escala 1/50 acotat del local (duplicat)
61	274	Plànol d'emplaçament
62	275	Contracte gestor residus
63	276	Acta favorable matèria d'incendis
64	277	Qüestionari activitat
65	278	Documentació referent activitat
66	43	Nom municipi
67	44	Signatura. Sol·licitant
68	47	Alcalde-president. Ajuntament de Llagostera
69	46	Condicions. Llei 15/1999. Protecció de dades de caràcter personal
70	88	Número rebut
71	89	Exercici
72	90	Localitat. Expedició
73	91	Import total
74	197	Codi. Unitat administrativa
75	194	Unitat administrativa
76	195	Nom de la llicència
77	93	Entitat bancària
78	94	Número de compte
79	605	Nom de la persona pagadora

80	606	Primer cognom. Persona pagadora
81	607	Segon cognom. Persona pagadora
82	608	Adreça. Persona pagadora
83	609	Codi postal. Persona pagadora
84	610	Població. Persona pagadora
85	95	Signatura. Recaptadora
86	96	Segell unitat administrativa
87	97	Data. Liquidació taxa. Dia
88	98	Data. Liquidació taxa. Mes
89	99	Data. Liquidació taxa. Any
90	100	NIF. Ajuntament
91	101	Adreça. Ajuntament
92	102	Primer telèfon. Ajuntament
93	103	Segon telèfon. Ajuntament
94	104	Fax. Ajuntament
95	105	Correu electrònic. Ajuntament
96	106	Adreça. Web. Ajuntament
97	199	Grup de sèrie
98	284	Tipus d'activitat
99	285	Relació documentació aportada
100	114	Sentit de l'informe tècnic
101	279	Classificació urbanística sòl
102	280	Qualificació del sòl i planejament derivat
103	281	Grau d'urbanització
104	282	Usos admesos
105	283	Observacions
106	115	Data. Informe tècnic (final). Dia
107	116	Data. Informe tècnic (final). Mes
108	117	Data. Informe tècnic (final). Any
109	232	Nom. Arquitecte/a Ajuntament
110	233	Primer cognom. Arquitecte/a Ajuntament
111	234	Segon cognom. Arquitecte/a Ajuntament
112	330	Signatura. Arquitecte/a municipal
113	124	Adreça. Ajuntament
114	126	Codi postal. Ajuntament
115	127	Municipi. Ajuntament
116	128	Província. Ajuntament
117	343	Deficiències a esmenar informe tècnic
118	332	Nom. Enginyer/a tècnic/a municipal
119	333	Primer cognom. Enginyer/a tècnic/a municipal
120	334	Segon cognom. Enginyer/a tècnic/a municipal
121	335	Signatura. Enginyer/a tècnic/a municipal
122	286	Número col·legiat tècnic/a municipal
123	345	Codi. Activitat innòcua
124	633	Documentació aportada

125	38	Import total. Taxa llicència
126	144	Data. Resolució (final). Dia
127	145	Data. Resolució (final). Mes
128	146	Data. Resolució (final). Any
129	141	Nom. Alcalde
130	142	Primer cognom. Alcalde
131	143	Segon cognom. Alcalde
132	287	Signatura. Alcalde
133	155	Nom. Secretari/ària
134	156	Primer cognom. Secretari/ària
135	157	Segon cognom. Secretari/ària
136	158	Signatura. Secretari/ària
137	159	Segell. Ajuntament
138	129	Número de registre sortida
139	130	Data de registre sortida. Dia
140	131	Data de registre sortida. Mes
141	132	Data de registre sortida. Any
142	134	Data de presentació sortida. Dia
143	135	Data de presentació sortida. Mes
144	136	Data de presentació sortida. Any
145	138	Número unitat origen
146	139	Número unitat destinatària
147	147	Número Resolució
148	154	Recurs a interposar
149	149	Data. Notificació (final). Dia
150	150	Data. Notificació (final). Mes
151	151	Data. Notificació (final). Any
152	160	Segell acusament recepció
153	161	Data. Acusament de recepció. Dia
154	162	Data. Acusament de recepció. Mes
155	163	Data. Acusament de recepció. Any
156	45	Signatura. Sol·licitant

Figura 16. Detall de les variables autòctones, ordenades per aparició en el procediment administratiu. Elaboració pròpia.

1.2.2011 - Llicència comunicada ambiental de l'Ajuntament de Llagostera

Detall graella de variables (variables associades a referències)

Codi variable	Circuit / Circuit parcial -----> Descripció referència	1.1a	1.1b	2.2a	2.2b	2.2a	2.2c	4.4a	4.4a
		348	213	353	355	352	354	259	265
1	Escut. Població	A	X	X	X	X	X	X	X
2	Nom. Ajuntament municipi	A	X	X	X	X	X	X	X
3	Número de registre entrada	A		X	X	X	X	X	X
4	Data de registre entrada. Dia	A		X	X	X	X	X	X
5	Data de registre entrada. Mes	A		X	X	X	X	X	X
6	Data de registre entrada. Any	A		X	X	X	X	X	X
7	Data de registre entrada. Hora	A							
8	Data de presentació entrada. Dia	A							
9	Data de presentació entrada. Mes	A							
10	Data de presentació entrada. Any	A							
11	Data de presentació entrada. Hora	A							
12	Número unitat origen	A							
13	Número unitat destinatària	A							
14	Codi de barres	A							
48	Document	A		X	X	X	X	X	
15	Número expedient general	A		X	X	X	X	X	X
238	Referència activitats no incloses	A							
16	Nom sol·licitant	A		X	X	X	X	2X	3X
17	Primer cognom. Sol·licitant	A		X	X	X	X	2X	3X
18	Segon cognom. Sol·licitant	A		X	X	X	X	2X	X
19	Adreça. Sol·licitant	A							X
20	Codi postal. Sol·licitant	A							X
21	Població. Sol·licitant	A							X
22	DNI. Sol·licitant	A							
23	Telèfon. Sol·licitant	A							
239	Activitat a desenvolupar	A	X	X	X	X	X	2X	2X
240	Emplaçament activitat	A	X	X	X	X	X	2X	2X
241	Superfície útil	A		X	X	X	X		
242	Nom establiment	A							
243	Telèfon. Establiment	A							
244	Prevençió i seguretat matèria d'incendis establiment	A							
245	Declaració sota responsabilitat	A							
246	Realització d'obres i instal·lacions necessàries	A							
247	Número de llicència urbanística	A							
248	Data llicència urbanística. Dia	A							
249	Data llicència urbanística. Mes	A							
250	Data llicència urbanística. Any	A							
251	Registre entrada. Comunicació d'obres	A							
252	Obres majors	A							
253	Obres menors	A							
254	Instal·lació rètol	A							
255	Altres	A							
256	En cas que no s'hagin realitzat obres	A							

Codi variable	Circuit / Circuit parcial -----> Descripció referència	1.1a	1.1b	2.2a	2.2b	2.2a	2.2c	4.4a	4.4a
		348	213	353	355	352	354	259	265
257	Pòlissa assegurança de responsabilitat civil	A							
258	Autoritzacions sectorials necessàries	A							
259	Instal·lació elèctrica	A							
260	Instal·lació gas	A							
261	Contracte protecció incendis	A							
262	Titulació adequada activitat	A							
263	Data. Inici activitat. Dia	A						X	X
264	Data. Inici activitat. Mes	A						X	X
265	Data. Inici activitat. Any	A						X	X
266	Modificació no substancial activitat	A							
267	CIF empresa	A							
268	Escriptura propietat o contracte lloguer	A							
269	Rebut pagament taxa	A							
270	Certificació favorable	A							
271	Declaració responsable tècnic competent	A							
272	Plànol escala 1/50 acotat del local	A							
273	Plànol escala 1/50 acotat del local (duplicat)	A							
274	Plànol d'emplaçament	A							
275	Contracte gestor residus	A							
276	Acta favorable matèria d'incendis	A							
277	Qüestionari activitat	A							
278	Documentació referent activitat	A							
43	Nom municipi	A		X	X	X	X	X	X
44	Signatura. Sol·licitant	A							
47	Alcalde-president. Ajuntament de Llagostera	A							
46	Condicions. Llei 15/1999. Protecció de dades de caràcter personal	A							
88	Número rebut		A						
89	Exercici		A						
90	Localitat. Expedició		A						
91	Import total		2A						X
197	Codi. Unitat administrativa		A						
194	Unitat administrativa		A	X	X				
195	Nom de la llicència		A					X	
93	Entitat bancària		A						
94	Número de compte		A						
605	Nom de la persona pagadora		A						
606	Primer cognom. Persona pagadora		A						
607	Segon cognom. Persona pagadora		A						
608	Adreça. Persona pagadora		A						
609	Codi postal. Persona pagadora		A						
610	Població. Persona pagadora		A						
95	Signatura. Recaptadora		A						
96	Segell unitat administrativa		A						
97	Data. Liquidació taxa. Dia		A					X	X
98	Data. Liquidació taxa. Mes		A					X	X

Codi variable	Circuit / Circuit parcial -----> Descripció referència	1.1a	1.1b	2.2a	2.2b	2.2a	2.2c	4.4a	4.4a
		348	213	353	355	352	354	259	265
99	Data. Liquidació taxa. Any		A					X	X
100	NIF. Ajuntament		A						
101	Adreça. Ajuntament		A						X
102	Primer telèfon. Ajuntament		A	X	X	X	X	X	X
103	Segon telèfon. Ajuntament		A						
104	Fax. Ajuntament		A	X	X	X	X	X	X
105	Correu electrònic. Ajuntament		A	X	X	X	X	X	X
106	Adreça. Web. Ajuntament		A						
199	Grup de sèrie			A		X	X	X	
284	Tipus d'activitat			A		X	X		
285	Relació documentació aportada			A		X	X		
114	Sentit de l'informe tècnic			A	X	X	X	X	
279	Classificació urbanística sòl			A	X				
280	Qualificació del sòl i planejament derivat			A	X				
281	Grau d'urbanització			A	X				
282	Usos admesos			A	X				
283	Observacions			A	X				
115	Data. Informe tècnic (final). Dia			A	X	X	X		
116	Data. Informe tècnic (final). Mes			A	X	X	X		
117	Data. Informe tècnic (final). Any			A	X	X	X		
232	Nom. Arquitecte/a Ajuntament			2A	X				
233	Primer cognom. Arquitecte/a Ajuntament			2A	X				
234	Segon cognom. Arquitecte/a Ajuntament			2A	X				
330	Signatura. Arquitecte/a municipal			A	X				
124	Adreça. Ajuntament			A	X	X	X	X	
126	Codi postal. Ajuntament			A	X	X	X	X	X
127	Municipi. Ajuntament			A	X	X	X	X	X
128	Província. Ajuntament			A	X	X	X	X	X
343	Deficiències a esmenar informe tècnic				A		X		
332	Nom. Enginyer/a tècnic/a municipal					A	X		
333	Primer cognom. Enginyer/a tècnic/a municipal					A	X		
334	Segon cognom. Enginyer/a tècnic/a municipal					A	X		
335	Signatura. Enginyer/a tècnic/a municipal					A	X		
286	Número col·legiat tècnic/a municipal					A	X		
345	Codi. Activitat innòcua							A	X
633	Documentació aportada							A	
38	Import total. Taxa llicència							A	
144	Data. Resolució (final). Dia							A	X
145	Data. Resolució (final). Mes							A	X
146	Data. Resolució (final). Any							A	X
141	Nom. Alcalde							A	X
142	Primer cognom. Alcalde							A	X
143	Segon cognom. Alcalde							A	X
287	Signatura. Alcalde							A	
155	Nom. Secretari/ària							A	X
156	Primer cognom. Secretari/ària							A	X
157	Segon cognom. Secretari/ària							A	X
158	Signatura. Secretari/ària							A	
159	Segell. Ajuntament							A	X

Codi variable	Circuit / Circuit parcial -----> Descripció referència	1.1a	1.1b	2.2a	2.2b	2.2a	2.2c	4.4a	4.4a
		348	213	353	355	352	354	259	265
129	Número de registre sortida								A
130	Data de registre sortida. Dia								A
131	Data de registre sortida. Mes								A
132	Data de registre sortida. Any								A
134	Data de presentació sortida. Dia								A
135	Data de presentació sortida. Mes								A
136	Data de presentació sortida. Any								A
138	Número unitat origen								A
139	Número unitat destinatària								A
147	Número Resolució								A
154	Recurs a interposar								A
149	Data. Notificació (final). Dia								A
150	Data. Notificació (final). Mes								A
151	Data. Notificació (final). Any								A
160	Segell acusament recepció								A
161	Data. Acusament de recepció. Dia								A
162	Data. Acusament de recepció. Mes								A
163	Data. Acusament de recepció. Any								A
152	Total de variables considerades (A)	69	26	17	1	5	0	15	19
4	Total variables (2A)	0	1	3	0	0	0	0	0
156	Total de variables del procediment	69	27	20	1	5	0	15	19
	Càrrega d'informació	44,23%	17,31%	12,82%	0,64%	3,21%	0,00%	9,62 %	12,18%

Figura 17. Detall de la graella de variables associades a referències. Elaboració pròpia.

1.2.2000 - Llicència comunicada ambiental de l'Ajuntament de Llagostera

Variables autòctones pròpies del procediment administratiu: **89**

Detall de les variables, ordenades per aparició en el procediment administratiu

1	4	Data de registre entrada. Dia
2	5	Data de registre entrada. Mes
3	6	Data de registre entrada. Any
4	3	Número de registre entrada
5	13	Número unitat destinatària
6	345	Codi. Activitat innòcua
7	15	Número expedient general
8	16	Nom sol·licitant
9	17	Primer cognom. Sol·licitant
10	18	Segon cognom. Sol·licitant
11	22	DNI. Sol·licitant
12	23	Telèfon. Sol·licitant
13	19	Adreça. Sol·licitant
14	627	Adreça. Sol·licitant
15	20	Codi postal. Sol·licitant
16	21	Població. Sol·licitant
17	239	Activitat a desenvolupar
18	240	Emplaçament activitat
19	285	Relació documentació aportada
20	43	Nom municipi
21	44	Signatura. Sol·licitant
22	165	Data. Sol·licitud (final). Dia
23	166	Data. Sol·licitud (final). Mes
24	167	Data. Sol·licitud (final). Any
25	47	Alcalde-president. Ajuntament de Llagostera
26	1	Escut. Població
27	2	Nom. Ajuntament municipi
28	126	Codi postal. Ajuntament
29	127	Municipi. Ajuntament
30	128	Província. Ajuntament
31	102	Primer telèfon. Ajuntament
32	103	Segon telèfon. Ajuntament
33	114	Sentit de l'informe tècnic
34	283	Observacions
35	115	Data. Informe tècnic (final). Dia
36	116	Data. Informe tècnic (final). Mes
37	117	Data. Informe tècnic (final). Any
38	347	Nom. Cap local sanitat
39	348	Primer cognom. Cap local Sanitat

40	349	Segon cognom. Cap local Sanitat
41	350	Signatura del Cap local Sanitat
42	343	Deficiències a esmenar informe tècnic
43	48	Document
44	1107	Import total (pessetes)
45	144	Data. Resolució (final). Dia
46	145	Data. Resolució (final). Mes
47	146	Data. Resolució (final). Any
48	287	Signatura. Alcalde
49	158	Signatura. Secretari/ària
50	159	Segell. Ajuntament
51	194	Unitat administrativa
52	129	Número de registre sortida
53	130	Data de registre sortida. Dia
54	131	Data de registre sortida. Mes
55	132	Data de registre sortida. Any
56	141	Nom. Alcalde
57	142	Primer cognom. Alcalde
58	143	Segon cognom. Alcalde
59	91	Import total
60	149	Data. Notificació (final). Dia
61	150	Data. Notificació (final). Mes
62	151	Data. Notificació (final). Any
63	155	Nom. Secretari/ària
64	156	Primer cognom. Secretari/ària
65	157	Segon cognom. Secretari/ària
66	160	Segell acusament recepció
67	161	Data. Acusament de recepció. Dia
68	162	Data. Acusament de recepció. Mes
69	163	Data. Acusament de recepció. Any
70	45	Signatura. Sol·licitant
71	372	Condicions especials
72	88	Número rebut
73	89	Exercici
74	90	Localitat. Expedició
75	195	Nom de la llicència
76	93	Entitat bancària
77	94	Número de compte
78	605	Nom de la persona pagadora
79	606	Primer cognom. Persona pagadora
80	607	Segon cognom. Persona pagadora
81	608	Adreça. Persona pagadora
82	609	Codi postal. Persona pagadora
83	610	Població. Persona pagadora
84	95	Signatura. Recaptadora

85	96	Segell unitat administrativa
86	97	Data. Liquidació taxa. Dia
87	98	Data. Liquidació taxa. Mes
88	99	Data. Liquidació taxa. Any
89	104	Fax. Ajuntament

Figura 18. Detall de les variables ordenades per aparició en el procediment administratiu. Elaboració pròpia.

1.2.2000 - Llicència comunicada ambiental de l'Ajuntament de Llagostera

Variables autòctones pròpies del procediment administratiu: **89**.

Detall graella de variables (variables associades a referències)

	Circuit / Circuit parcial ----->
Codi variable	Descripció referència	348	353	355	259	265	600	213
4	Data de registre entrada. Dia	A						
5	Data de registre entrada. Mes	A						
6	Data de registre entrada. Any	A						
3	Número de registre entrada	A				2X		
13	Número unitat destinatària	A						
345	Codi. Activitat innòcua	A	X	X	X	X	X	
15	Número expedient general	A	X	X	2X	X	X	X
16	Nom sol·licitant	A	X	X	X	2X	X	
17	Primer cognom. Sol·licitant	A	X	X	X	2X	X	
18	Segon cognom. Sol·licitant	A	X	X	X	2X	X	
22	DNI. Sol·licitant	A						
23	Telèfon. Sol·licitant	A						
19	Adreça. Sol·licitant	A				X		
627	Adreça. Sol·licitant	A						
20	Codi postal. Sol·licitant	A				X		
21	Població. Sol·licitant	A				2X		
239	Activitat a desenvolupar	A			X	X	X	X
240	Emplaçament activitat	A			X	X	X	X
285	Relació documentació aportada	A						
43	Nom municipi	A	X	X	X	X	X	
44	Signatura. Sol·licitant	A						
165	Data. Sol·licitud (final). Dia	A						
166	Data. Sol·licitud (final). Mes	A						
167	Data. Sol·licitud (final). Any	A						

	Circuit / Circuit parcial ----->
Codi variable	Descripció referència	348	353	355	259	265	600	213
47	Alcalde-president. Ajuntament de Llagostera	A						
1	Escut. Població		A	X	X	X	X	X
2	Nom. Ajuntament municipi		A	X	X	X	X	X
126	Codi postal. Ajuntament		A	X	X	X	X	
127	Municipi. Ajuntament		A	X	X	X	X	
128	Província. Ajuntament		A	X	X	X	X	
102	Primer telèfon. Ajuntament		A	X	X	X	X	X
103	Segon telèfon. Ajuntament		A	X	X	X	X	X
114	Sentit de l'informe tècnic		A	X				
283	Observacions		A	X				
115	Data. Informe tècnic (final). Dia		A	X				
116	Data. Informe tècnic (final). Mes		A	X				
117	Data. Informe tècnic (final). Any		A	X				
347	Nom. Cap local Sanitat		A	X				
348	Primer cognom. Cap local Sanitat		A	X				
349	Segon cognom. Cap local Sanitat		A	X				
350	Signatura del Cap local Sanitat		A	X				
343	Deficiències a esmenar informe tècnic			A				
48	Document				A		X	
1107	Import total (pessetes)				A			
144	Data. Resolució (final). Dia				A	X	X	
145	Data. Resolució (final). Mes				A	X	X	
146	Data. Resolució (final). Any				A	X	X	
287	Signatura. Alcalde				A		X	
158	Signatura. Secretari/ària				A			
159	Segell. Ajuntament				A	X	X	
194	Unitat administrativa					A		
129	Número de registre sortida					A		
130	Data de registre sortida. Dia					A		
131	Data de registre sortida. Mes					A		
132	Data de registre sortida. Any					A		
141	Nom. Alcalde					A	X	
142	Primer cognom. Alcalde					A	X	
143	Segon cognom. Alcalde					A	X	
91	Import total					A		X
149	Data. Notificació (final). Dia					A	X	
150	Data. Notificació (final). Mes					A	X	
151	Data. Notificació (final). Any					A	X	
155	Nom. Secretari/ària					A		
156	Primer cognom. Secretari/ària					A		
157	Segon cognom. Secretari/ària					A		

	Circuit / Circuit parcial ----->
Codi variable	Descripció referència	348	353	355	259	265	600	213
160	Segell acusament recepció					A	X	
161	Data. Acusament de recepció. Dia					A	X	
162	Data. Acusament de recepció. Mes					A	X	
163	Data. Acusament de recepció. Any					A	X	
45	Signatura. Sol·licitant					A	X	
372	Condicions especials						A	
88	Número rebut							A
89	Exercici							A
90	Localitat. Expedició							A
195	Nom de la llicència							A
93	Entitat bancària							A
94	Número de compte							A
605	Nom de la persona pagadora							A
606	Primer cognom. Persona pagadora							A
607	Segon cognom. Persona pagadora							A
608	Adreça. Persona pagadora							A
609	Codi postal. Persona pagadora							A
610	Població. Persona pagadora							A
95	Signatura. Recaptadora							A
96	Segell unitat administrativa							A
97	Data. Liquidació taxa. Dia							A
98	Data. Liquidació taxa. Mes							A
99	Data. Liquidació taxa. Any							A
104	Fax. Ajuntament							A
89	Total de variables considerades (A)	25	16	1	8	20	1	18
	Total variables (2A)	0	0	0	0	0	0	0
89	Total general de variables del procediment	25	16	1	8	20	1	18
	Càrrega d'informació	28,09%	17,98%	1,12%	8,99%	22,47%	1,12%	20,22%

Figura 19. Detall de la graella de variables associades a referències. Elaboració pròpia.

4.3 Variables/metadades òptimes per facilitar la gestió electrònica

Recollim en aquest apartat únicament un dels casos analitzats, el de **licència ambiental (antigues activitats innòcues)**.

4.3.1 Anàlisi per municipis

Dividim l'anàlisi de variables en dos grans grups:

- Anàlisi individual per cada municipi
- Anàlisi global conjunta i transversal del producte per al conjunt dels tres municipis

Llicència comunicada ambiental de l'Ajuntament de Llagostera

Anàlisi de la informació obtinguda en les referències que suporten el procediment administratiu

- 1.2.2000 Comunicació ambiental de l'Ajuntament de Llagostera
- 1.2.2011 Comunicació ambiental de l'Ajuntament de Llagostera

Anàlisi de la informació obtinguda en les variables suport a les referències

Anàlisi de la variabilitat dels continguts d'informació suport a les referències

- Detall de les 16 variables que desapareixen
- Detall de les 139 variables que apareixen en ambdós expedients administratius
- Detall de les 211 variables que apareixen

Llicència comunicada ambiental de l'Ajuntament de Llagostera

Amb caràcter general i a títol d'observacions, els expedients analitzats pertanyen a l'any 2010, de manera que encara no s'aplicava el nou sistema de registre. En l'anàlisi de dades dels documents, s'ha tingut en compte el nou sistema de registre.

En l'expedient analitzat de l'any 2000, hi consta la còpia de la llicència de l'activitat innòcua.

a) Anàlisi de la informació obtinguda en les referències que suporten el procediment administratiu

Codi procediment	Descripció
1.2.2000	Llicència comunicada ambiental de l'Ajuntament de Llagostera
1.2.2011	Llicència comunicada ambiental de l'Ajuntament de Llagostera

A mode de llegenda per als procediments administratius estudiats en aquest cas:

- Els documents marcats en vermell són assignats per la TAAD, però no consten en l'expedient físic.
- Els documents marcats en negre són assignats per la TAAD, i també consten en l'expedient físic.
- Els documents marcats en blau no consten en les TAAD, però segons el personal tècnic gestor dels expedients és equivalent al nom del document que assigna la TAAD.
- Codificació representada en verd: el document assignat per la TAAD consta en l'expedient de l'any 2000. Com que els documents de l'expedient de l'any 2000 no estan codificats en el diagrama, la codificació es parteix a partir del codi 600.

Per a ambdós casos, estem fent esment de *10 referències*, que són les següents:

Codi procediment	Descripció
1.2.2000	Llicència comunicada ambiental de l'Ajuntament de Llagostera

Codi referència	Descripció
348	Sol·licitud de llicència de l'activitat innòcua
353	Informe de compatibilitat urbanística favorable
	Informe de compatibilitat urbanística desfavorable
(XX)	Informe tècnic serveis tècnics favorable
(XX)	Informe tècnic serveis tècnics desfavorable
	Proposta de resolució del Decret d'Alcaldia
259	Decret d'Alcaldia
265	Notificació al ciutadà
600	Còpia de la llicència de l'activitat innòcua
213	Justificant del pagament de les taxes per a la concessió de la llicència

* * * * *

Codi procediment	Descripció
1.2.2011	Llicència comunicada ambiental de l'Ajuntament de Llagostera

Codi referència	Descripció
	Sol·licitud de llicència de l'activitat innòcua
213	Justificant del pagament de les taxes per a la concessió de la llicència
353	Informe de compatibilitat urbanística favorable
355	Informe de compatibilitat urbanística desfavorable
352	Informe tècnic serveis tècnics favorable
354	Informe tècnic serveis tècnics desfavorable
(XX)	Proposta de resolució del Decret d'Alcaldia
259	Decret d'Alcaldia
265	Notificació al ciutadà
(XX)	Còpia de la llicència de l'activitat innòcua

b) Anàlisi de la informació obtinguda en les variables suport a les referències

Codi procediment	Descripció
1.2.2000	Llicència comunicada ambiental de l'Ajuntament de Llagostera
1.2.2011	Llicència comunicada ambiental de l'Ajuntament de Llagostera

Un recompte de variables ens porta ja a una primera diferenciació numèrica destacable:

Codi procediment	Descripció	Variables observades
1.2.2000	Llicència comunicada ambiental de l'Ajuntament de Llagostera	195
1.2.2011	Llicència comunicada ambiental de l'Ajuntament de Llagostera	350
	Variació global (increment)	155

L'aplicació de l'anàlisi booleana ens ajuda a donar una major justificació del que ha succeït a les variables que suporten els documents del procediment administratiu i ens permet quantificar amb més rigor la seva variabilitat en el període estudiat:

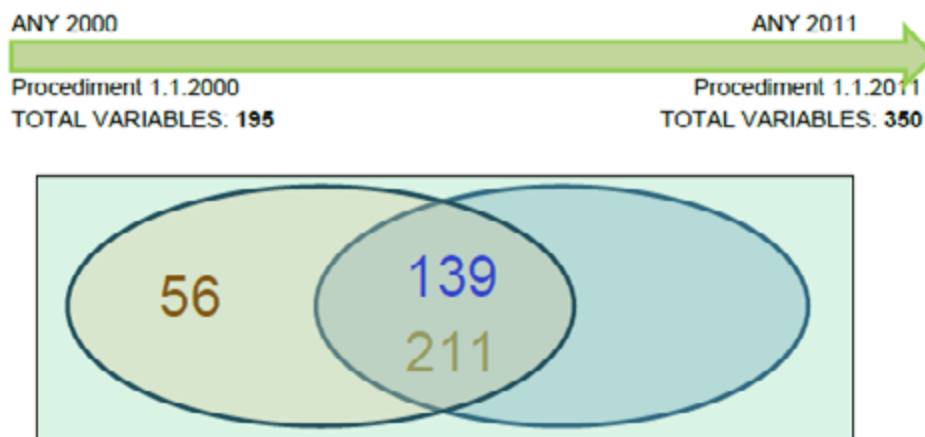


Figura 20. Evolució de les variables en expedients comparats. Elaboració pròpia.

Tot i això, una anàlisi més detallada dels resultats obtinguts ens permet avaluar les variables que suporten els documents del procediment administratiu i extreure'n ja unes primeres dades als efectes de quantificar com evolucionen els continguts d'informació en els períodes estudiats:

Procediment				1.2.2011	1.2.2011
Variables observades	Total	Pròpies	Comunes en el temps: apareixen en ambdós procediments	Desapareixen respecte a 1.1.2000	Apareixen respecte a 1.1.2000
1.2.2000	195	56	139		
1.2.2011	350	211	139	56	211

Observem que s'han pres en consideració en l'estudi dels dos procediments un total de:



Anàlisi de la variabilitat dels continguts d'informació suport a les referències

L'estudi d'aquestes dades ens permet aprofundir en l'anàlisi de la variabilitat dels continguts del sistema d'informació i obtenir resultats a quatre nivells. Aquests nivells es refereixen a:

- La variació global del contingut de variables del sistema d'informació → **79,49%** (195/350)
- Les variables comunes que perduren al llarg del temps per als dos procediments → **34,24%** (139/406)
- Les variables que desapareixen al llarg del temps (fet que comportarà que mai en un futur no en puguem obtenir informació) → **13,79%** (56/406)
- Les variables que apareixen al llarg del temps, fet que comportarà que només en tinguem constància d'informació a partir d'una certa data → **51,97%** (211/406)

Detall de les 56 variables que desapareixen: apareixen en l'expedient 1.2.2000, i no consten en l'expedient 1.2.2011, *llistat ordenat per codi de variables.*

	Simultaneïtat	Variable	Referència	Quantitat	Descripció de la variable
1	1.2.2000	1	600	1	Escut de la població
2	1.2.2000	2	600	1	Nom de l'Ajuntament del municipi
3	1.2.2000	15	213	1	Número d'expedient general
4	1.2.2000	15	600	1	Número d'expedient general
5	1.2.2000	16	600	1	Nom del sol·licitant
6	1.2.2000	17	600	1	Primer cognom del sol·licitant
7	1.2.2000	18	600	1	Segon cognom del sol·licitant
8	1.2.2000	43	600	1	Nom del municipi on es tramita el document
9	1.2.2000	45	600	1	Signatura del sol·licitant
10	1.2.2000	48	600	1	Nom del document administratiu
11	1.2.2000	102	600	1	Primer telèfon de contacte de l'Ajuntament de la població
12	1.2.2000	103	259	1	Segon telèfon de contacte de l'Ajuntament de la població
13	1.2.2000	103	265	1	Segon telèfon de contacte de l'Ajuntament de la població
14	1.2.2000	103	353	1	Segon telèfon de contacte de l'Ajuntament de la població

	Simultaneïtat	Variable	Referència	Quantitat	Descripció de la variable
15	1.2.2000	103	355	1	Segon telèfon de contacte de l'Ajuntament de la població
16	1.2.2000	103	600	1	Segon telèfon de contacte de l'Ajuntament de la població
17	1.2.2000	126	600	1	Codi postal de l'Ajuntament
18	1.2.2000	127	600	1	Municipi de l'Ajuntament
19	1.2.2000	128	600	1	Província de l'Ajuntament
20	1.2.2000	141	600	1	Nom de l'alcalde
21	1.2.2000	142	600	1	Primer cognom de l'alcalde
22	1.2.2000	143	600	1	Segon cognom de l'alcalde
23	1.2.2000	144	600	1	Data de la resolució de la llicència. Dia
24	1.2.2000	145	600	1	Data de la resolució de la llicència. Mes
25	1.2.2000	146	600	1	Data de la resolució de la llicència. Any
26	1.2.2000	149	600	1	Data de finalització de la notificació. Dia
27	1.2.2000	150	600	1	Data de la finalització de la notificació. Mes
28	1.2.2000	151	600	1	Data de finalització de la notificació. Any
29	1.2.2000	159	600	1	Segell de l'Ajuntament
30	1.2.2000	160	600	1	Segell d'acusament de recepció conforme el ciutadà ha rebut l'original de la notificació
31	1.2.2000	161	600	1	Data d'acusament de recepció. Dia
32	1.2.2000	162	600	1	Data d'acusament de recepció. Mes
33	1.2.2000	163	600	1	Data d'acusament de recepció. Any
34	1.2.2000	165	348	1	Data de la sol·licitud (final). Dia
35	1.2.2000	166	348	1	Data de la sol·licitud (final). Mes
36	1.2.2000	167	348	1	Data de la sol·licitud (final). Any
37	1.2.2000	194	265	1	Unitat administrativa
38	1.2.2000	239	600	1	Especificació del nom de l'activitat a desenvolupar
39	1.2.2000	240	600	1	Emplaçament de l'establiment
40	1.2.2000	285	348	1	Relació de la documentació aportada pel ciutadà
41	1.2.2000	287	600	1	Signatura de l'alcalde
42	1.2.2000	345	348	1	Codi numèric d'activitat innòcua corresponent al quadre de classificació de l'arxiu
43	1.2.2000	345	353	1	Codi numèric d'activitat innòcua corresponent al quadre de classificació de l'arxiu
44	1.2.2000	345	355	1	Codi numèric d'activitat innòcua corresponent al quadre de classificació de l'arxiu
45	1.2.2000	345	600	1	Codi numèric d'activitat innòcua corresponent al quadre de classificació de l'arxiu
46	1.2.2000	347	353	1	Nom del cap de Sanitat de l'Ajuntament
47	1.2.2000	347	355	1	Nom del cap de Sanitat de l'Ajuntament
48	1.2.2000	348	353	1	Primer cognom del cap de Sanitat de l'Ajuntament
49	1.2.2000	348	355	1	Primer cognom del cap de Sanitat de l'Ajuntament
50	1.2.2000	349	353	1	Segon cognom del cap de Sanitat de l'Ajuntament
51	1.2.2000	349	355	1	Segon cognom del cap de Sanitat de l'Ajuntament
52	1.2.2000	350	353	1	Signatura del cap local de Sanitat de l'Ajuntament
53	1.2.2000	350	355	1	Signatura del cap local de Sanitat de l'Ajuntament

	Simultaneïtat	Variable	Referència	Quantitat	Descripció de la variable
54	1.2.2000	372	600	1	Condicions especials per a la concessió de la llicència (text lliure)
55	1.2.2000	627	348	1	Número de porta on viu el sol·licitant
56	1.2.2000	1107	259	1	Import total (pessetes)

Figura 21. Detall de les 56 variables que desapareixen. Elaboració pròpia.

Detall de les 139 variables que apareixen en ambdós expedients administratius:

- En aquest cas, les variables apareixeran a la zona d'intersecció dels conjunts booleans associats als procediments administratius.
- Fem notar que una mateixa variable pot aparèixer en més d'una referència.
- Es comptabilitzen sempre les aparicions associades a la tupla variable/referència, ja que en aquest cas podem analitzar, si s'escau, la implicació que té la seva aparició/desaparició en la globalitat del procediment estudiat.

Aparició	Variable	Referència	Quantitat	Descripció de la variable
1	1	213	1	Escut de la població
2	1	259	1	Escut de la població
3	1	265	1	Escut de la població
4	1	353	1	Escut de la població
5	1	355	1	Escut de la població
6	2	213	1	Nom de l'Ajuntament de la població
7	2	259	1	Nom de l'Ajuntament del municipi
8	2	265	1	Nom de l'Ajuntament del municipi
9	2	353	1	Nom de l'Ajuntament del municipi
10	2	355	1	Nom de l'Ajuntament del municipi
11	3	265	1	Número de registre d'entrada de la sol·licitud
12	3	348	1	Número de registre d'entrada de la sol·licitud
13	4	348	1	Data de registre d'entrada de la sol·licitud. Dia
14	5	348	1	Data de registre d'entrada de la sol·licitud. Mes
15	6	348	1	Data de registre de la sol·licitud. Any
16	13	348	1	Dígits de la unitat destinatària de tramitar la sol·licitud
17	15	259	1	Número d'expedient general
18	15	265	1	Número d'expedient general
19	15	348	1	Número d'expedient general
20	15	353	1	Número d'expedient general
21	15	355	1	Número d'expedient general
22	16	259	2	Nom del sol·licitant
23	16	265	3	Nom del sol·licitant
24	16	348	1	Nom del sol·licitant
25	16	353	1	Nom del sol·licitant
26	16	355	1	Nom del sol·licitant

Aparició	Variable	Referència	Quantitat	Descripció de la variable
27	17	259	2	Primer cognom del sol·licitant
28	17	265	3	Primer cognom del sol·licitant
29	17	348	1	Primer cognom del sol·licitant
30	17	353	1	Primer cognom del sol·licitant
31	17	355	1	Primer cognom del sol·licitant
32	18	259	2	Segon cognom del sol·licitant
33	18	265	1	Segon cognom del sol·licitant
34	18	348	1	Segon cognom del sol·licitant
35	18	353	1	Segon cognom del sol·licitant
36	18	355	1	Segon cognom del sol·licitant
37	19	265	1	Nom del carrer on viu el sol·licitant
38	19	348	1	Nom del carrer on viu el sol·licitant
39	20	265	1	Codi postal de la població on viu el sol·licitant
40	20	348	1	Codi postal de la població on viu el sol·licitant
41	21	265	1	Població on viu el sol·licitant
42	21	348	1	Població on viu el sol·licitant
43	22	348	1	DNI del sol·licitant
44	23	348	1	Telèfon de contacte del sol·licitant
45	43	259	1	Nom del municipi on es tramita el document
46	43	265	1	Nom del municipi on es tramita el document
47	43	348	1	Nom del municipi on es tramita el document
48	43	353	1	Nom del municipi on es tramita el document
49	43	355	1	Nom del municipi on es tramita el document
50	44	348	1	Signatura del sol·licitant
51	45	265	1	Signatura del sol·licitant
52	47	348	1	Alcalde-president de l'ajuntament de Llagostera
53	48	259	1	Nom del document administratiu
54	88	213	1	Número intern i correlatiu que el programa dóna als rebuts emesos
55	89	213	1	Exercici de l'any que correspon al rebut
56	90	213	1	Nom de la població on s'expedeix la taxa
57	91	213	2	Import total a liquidar pel sol·licitant
58	91	265	1	Import total a liquidar pel sol·licitant
59	93	213	1	Entitat bancària a què pertany el número de compte del sol·licitant
60	94	213	1	20 dígits del número de compte del sol·licitant
61	95	213	1	Signatura de la recaptadora del servei de recaptació de l'Ajuntament
62	96	213	1	Segell de la unitat administrativa
63	97	213	1	Data de la liquidació taxa. Dia
64	98	213	1	Data de la liquidació taxa. Mes
65	99	213	1	Data de la liquidació taxa. Any
66	102	213	1	Primer telèfon de contacte de l'Ajuntament de la població
67	102	259	1	Primer telèfon de contacte de l'Ajuntament de la població
68	102	265	1	Primer telèfon de contacte de l'Ajuntament de la població

Aparició	Variable	Referència	Quantitat	Descripció de la variable
69	102	353	1	Primer telèfon de contacte de l'Ajuntament de la població
70	102	355	1	Primer telèfon de contacte de l'Ajuntament de la població
71	103	213	1	Segon telèfon de contacte de l'Ajuntament de la població
72	104	213	1	Fax de contacte de l'Ajuntament de la població
73	114	353	1	Sentit de l'informe tècnic (favorable/desfavorable)
74	114	355	1	Sentit de l'informe tècnic (favorable/desfavorable)
75	115	353	1	Data de finalització de l'informe tècnic. Dia
76	115	355	1	Data de finalització de l'informe tècnic. Dia
77	116	353	1	Data de finalització de l'informe tècnic. Mes
78	116	355	1	Data de finalització de l'informe tècnic. Mes
79	117	353	1	Data de finalització l'informe tècnic. Any
80	117	355	1	Data de finalització l'informe tècnic. Any
81	126	259	1	Codi postal de l'Ajuntament
82	126	265	1	Codi postal de l'Ajuntament
83	126	353	1	Codi postal de l'Ajuntament
84	126	355	1	Codi postal de l'Ajuntament
85	127	259	1	Municipi de l'Ajuntament
86	127	265	1	Municipi de l'Ajuntament
87	127	353	1	Municipi de l'Ajuntament
88	127	355	1	Municipi de l'Ajuntament
89	128	259	1	Província de l'Ajuntament
90	128	265	1	Província de l'Ajuntament
91	128	353	1	Província de l'Ajuntament
92	128	355	1	Província de l'Ajuntament
93	129	265	1	Número de registre de sortida de la notificació del Decret d'Alcaldia
94	130	265	1	Data de registre de sortida de la notificació del Decret d'Alcaldia. Dia
95	131	265	1	Data de registre de sortida de la notificació del Decret d'Alcaldia. Mes
96	132	265	1	Data de registre de sortida de la notificació del Decret d'Alcaldia. Any
97	141	265	1	Nom de l'alcalde
98	142	265	1	Primer cognom de l'alcalde
99	143	265	1	Segon cognom de l'alcalde
100	144	259	1	Data final de la resolució de la llicència. Dia
101	144	265	1	Data de la resolució de la llicència. Dia
102	145	259	1	Data final de la resolució de la llicència. Mes
103	145	265	1	Data de la resolució de la llicència. Mes
104	146	259	1	Data final de la resolució de la llicència. Any
105	146	265	1	Data de la resolució de la llicència. Any
106	149	265	1	Data de finalització de la notificació. Dia
107	150	265	1	Data de la finalització de la notificació. Mes
108	151	265	1	Data de finalització de la notificació. Any
109	155	265	1	Nom del secretari/ària
110	156	265	1	Primer cognom del secretari/ària

Aparició	Variable	Referència	Quantitat	Descripció de la variable
111	157	265	1	Segon cognom del secretari/ària
112	158	259	1	Signatura del secretari/ària
113	159	259	1	Segell de l'Ajuntament
114	159	265	1	Segell de l'Ajuntament
115	160	265	1	Segell d'acusament de recepció conforme el ciutadà ha rebut l'original de la notificació
116	161	265	1	Data d'acusament de recepció. Dia
117	162	265	1	Data d'acusament de recepció. Mes
118	163	265	1	Data d'acusament de recepció. Any
119	195	213	1	Nom de la llicència (lletres)
120	239	213	1	Especificació del nom de l'activitat a desenvolupar
121	239	259	2	Especificació del nom de l'activitat a desenvolupar
122	239	265	2	Especificació del nom de l'activitat a desenvolupar
123	239	348	1	Especificació del nom de l'activitat a desenvolupar
124	240	213	1	Emplaçament de l'establiment
125	240	259	2	Emplaçament de l'establiment
126	240	265	2	Emplaçament de l'establiment
127	240	348	1	Emplaçament de l'establiment
128	283	353	1	Observacions (text lliure)
129	283	355	1	Observacions (text lliure)
130	287	259	1	Signatura de l'alcalde
131	343	355	1	Deficiències a esmenar a l'informe tècnic
132	345	259	1	Codi numèric d'activitat innòcua corresponent al quadre de classificació de l'arxiu
133	345	265	1	Codi numèric d'activitat innòcua corresponent al quadre de classificació de l'arxiu
134	605	213	1	Nom de la persona pagadora
135	606	213	1	Primer cognom de la persona pagadora
136	607	213	1	Segon cognom de la persona pagadora
137	608	213	1	Nom del carrer on viu la persona pagadora
138	609	213	1	Codi postal de la població on viu la persona pagadora
139	610	213	1	Població on viu la persona pagadora

Figura 22. Detall de les 139 variables que apareixen en ambdós expedients administratius. Elaboració pròpia.

Detall de les 211 variables que apareixen:

Apareixen en l'expedient 1.2.2011, i no consten en l'expedient 1.2.2000, *llistat ordenat per codi de variables.*

	Simultaneïtat	Variable	Referència	Quantitat	Descripció de la variable
1	1.2.2011	1	348	1	Escut de la població
2	1.2.2011	1	352	1	Escut de la població
3	1.2.2011	1	354	1	Escut de la població
4	1.2.2011	2	348	1	Nom de l'Ajuntament del municipi
5	1.2.2011	2	352	1	Nom de l'Ajuntament del municipi
6	1.2.2011	2	354	1	Nom de l'Ajuntament del municipi
7	1.2.2011	3	259	1	Número de registre d'entrada de la sol·licitud
8	1.2.2011	3	352	1	Número de registre d'entrada de la sol·licitud
9	1.2.2011	3	353	1	Número de registre d'entrada de la sol·licitud
10	1.2.2011	3	354	1	Número de registre d'entrada de la sol·licitud
11	1.2.2011	3	355	1	Número de registre d'entrada de la sol·licitud
12	1.2.2011	4	259	1	Data de registre d'entrada de la sol·licitud. Dia
13	1.2.2011	4	265	1	Data de registre d'entrada de la sol·licitud. Dia
14	1.2.2011	4	352	1	Data de registre d'entrada de la sol·licitud. Dia
15	1.2.2011	4	353	1	Data de registre d'entrada de la sol·licitud. Dia
16	1.2.2011	4	354	1	Data de registre d'entrada de la sol·licitud. Dia
17	1.2.2011	4	355	1	Data de registre d'entrada de la sol·licitud. Dia
18	1.2.2011	5	259	1	Data de registre d'entrada de la sol·licitud. Mes
19	1.2.2011	5	265	1	Data de registre d'entrada de la sol·licitud. Mes
20	1.2.2011	5	352	1	Data de registre d'entrada de la sol·licitud. Mes
21	1.2.2011	5	353	1	Data de registre d'entrada de la sol·licitud. Mes
22	1.2.2011	5	354	1	Data de registre d'entrada de la sol·licitud. Mes
23	1.2.2011	5	355	1	Data de registre d'entrada de la sol·licitud. Mes
24	1.2.2011	6	259	1	Data de registre de la sol·licitud. Any
25	1.2.2011	6	265	1	Data de registre de la sol·licitud. Any
26	1.2.2011	6	352	1	Data de registre de la sol·licitud. Any
27	1.2.2011	6	353	1	Data de registre de la sol·licitud. Any
28	1.2.2011	6	354	1	Data de registre de la sol·licitud. Any
29	1.2.2011	6	355	1	Data de registre de la sol·licitud. Any
30	1.2.2011	7	348	1	Hora de registre d'entrada de la sol·licitud

	Simultaneïtat	Variable	Referència	Quantitat	Descripció de la variable
31	1.2.2011	8	348	1	Data de la presentació del ciutadà al registre. Dia
32	1.2.2011	9	348	1	Data de la presentació del ciutadà al registre. Mes
33	1.2.2011	10	348	1	Data de la presentació del ciutadà al registre. Any
34	1.2.2011	11	348	1	Hora de la presentació del ciutadà al registre
35	1.2.2011	12	348	1	Dígits de la unitat d'origen de tramitar la sol·licitud
36	1.2.2011	14	348	1	Codi de barres donat per defecte (Absis)
37	1.2.2011	15	352	1	Número d'expedient general
38	1.2.2011	15	354	1	Número d'expedient general
39	1.2.2011	16	352	1	Nom del sol·licitant
40	1.2.2011	16	354	1	Nom del sol·licitant
41	1.2.2011	17	352	1	Primer cognom del sol·licitant
42	1.2.2011	17	354	1	Primer cognom del sol·licitant
43	1.2.2011	18	352	1	Segon cognom del sol·licitant
44	1.2.2011	18	354	1	Segon cognom del sol·licitant
45	1.2.2011	38	259	1	Import total. Taxa llicència
46	1.2.2011	43	352	1	Nom del municipi on es tramita el document
47	1.2.2011	43	354	1	Nom del municipi on es tramita el document
48	1.2.2011	46	348	1	Condicions d'acord amb la Llei 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (text lliure)
49	1.2.2011	48	348	1	Nom del document administratiu
50	1.2.2011	48	352	1	Nom del document administratiu
51	1.2.2011	48	353	1	Nom del document administratiu
52	1.2.2011	48	354	1	Nom del document administratiu
53	1.2.2011	48	355	1	Nom del document administratiu
54	1.2.2011	97	259	1	Data de la liquidació taxa. Dia
55	1.2.2011	97	265	1	Data de la liquidació taxa. Dia
56	1.2.2011	98	259	1	Data de la liquidació taxa. Mes
57	1.2.2011	98	265	1	Data de la liquidació taxa. Mes
58	1.2.2011	99	259	1	Data de la liquidació taxa. Any
59	1.2.2011	99	265	1	Data de la liquidació taxa. Any
60	1.2.2011	100	213	1	Número de NIF de l'Ajuntament de la població
61	1.2.2011	101	213	1	Adreça de l'Ajuntament. Carrer i número
62	1.2.2011	101	265	1	Adreça de l'Ajuntament. Carrer i número
63	1.2.2011	102	352	1	Primer telèfon de contacte de l'Ajuntament de la població
64	1.2.2011	102	354	1	Primer telèfon de contacte de l'Ajuntament de la població
65	1.2.2011	104	259	1	Fax de contacte de l'Ajuntament de la població
66	1.2.2011	104	265	1	Fax de contacte de l'Ajuntament de la població

	Simultaneïtat	Variable	Referència	Quantitat	Descripció de la variable
67	1.2.2011	104	352	1	Fax de contacte de l'Ajuntament de la població
68	1.2.2011	104	353	1	Fax de contacte de l'Ajuntament de la població
69	1.2.2011	104	354	1	Fax de contacte de l'Ajuntament de la població
70	1.2.2011	104	355	1	Fax de contacte de l'Ajuntament de la població
71	1.2.2011	105	213	1	Correu electrònic de contacte de l'Ajuntament de la població
72	1.2.2011	105	259	1	Correu electrònic de contacte de l'Ajuntament de la població
73	1.2.2011	105	265	1	Correu electrònic de contacte de l'Ajuntament de la població
74	1.2.2011	105	352	1	Correu electrònic de contacte de l'Ajuntament de la població
75	1.2.2011	105	353	1	Correu electrònic de contacte de l'Ajuntament de la població
76	1.2.2011	105	354	1	Correu electrònic de contacte de l'ajuntament de la població
77	1.2.2011	105	355	1	Correu electrònic de contacte de l'Ajuntament de la població
78	1.2.2011	106	213	1	Adreça de la pàgina web de l'Ajuntament de la població
79	1.2.2011	114	259	1	Sentit de l'informe tècnic (favorable/desfavorable)
80	1.2.2011	114	352	1	Sentit de l'informe tècnic (favorable/desfavorable)
81	1.2.2011	114	354	1	Sentit de l'informe tècnic (favorable/desfavorable)
82	1.2.2011	115	352	1	Data de finalització de l'informe tècnic. Dia
83	1.2.2011	115	354	1	Data de finalització de l'informe tècnic. Dia
84	1.2.2011	116	352	1	Data de finalització de l'informe tècnic. Mes
85	1.2.2011	116	354	1	Data de finalització de l'informe tècnic. Mes
86	1.2.2011	117	352	1	Data de finalització l'informe tècnic. Any
87	1.2.2011	117	354	1	Data de finalització l'informe tècnic. Any
88	1.2.2011	124	259	1	Adreça de l'Ajuntament. Carrer i número
89	1.2.2011	124	352	1	Adreça de l'Ajuntament. Carrer i número
90	1.2.2011	124	353	1	Adreça de l'Ajuntament. Carrer i número
91	1.2.2011	124	354	1	Adreça de l'Ajuntament. Carrer i número
92	1.2.2011	124	355	1	Adreça de l'Ajuntament. Carrer i número
93	1.2.2011	126	352	1	Codi postal de l'Ajuntament
94	1.2.2011	126	354	1	Codi postal de l'Ajuntament
95	1.2.2011	127	352	1	Municipi de l'Ajuntament
96	1.2.2011	127	354	1	Municipi de l'Ajuntament
97	1.2.2011	128	352	1	Província de l'Ajuntament
98	1.2.2011	128	354	1	Província de l'Ajuntament

	Simultaneïtat	Variable	Referència	Quantitat	Descripció de la variable
99	1.2.2011	134	265	1	Data de la presentació de sortida de la notificació. Dia
100	1.2.2011	135	265	1	Data de la presentació de sortida de la notificació. Mes
101	1.2.2011	136	265	1	Data de la presentació de sortida de la notificació. Any
102	1.2.2011	138	265	1	Dígits de la unitat d'origen que fa notificar la notificació
103	1.2.2011	139	265	1	Dígits de la unitat destinatària de tramitar l'expedient
104	1.2.2011	141	259	1	Nom de l'alcalde
105	1.2.2011	142	259	1	Primer cognom de l'alcalde
106	1.2.2011	143	259	1	Segon cognom de l'alcalde
107	1.2.2011	147	265	1	Número de la resolució de la llicència
108	1.2.2011	154	265	1	Recurs per interposar contra la resolució (text lliure)
109	1.2.2011	155	259	1	Nom del secretari/ària
110	1.2.2011	156	259	1	Primer cognom del secretari/ària
111	1.2.2011	157	259	1	Segon cognom del secretari/ària
112	1.2.2011	194	213	1	Unitat administrativa (lletres)
113	1.2.2011	194	353	1	Unitat administrativa
114	1.2.2011	194	355	1	Unitat administrativa (lletres)
115	1.2.2011	195	259	1	Nom de la llicència (lletres)
116	1.2.2011	197	213	1	Codi de la unitat administrativa
117	1.2.2011	199	259	1	Grup de sèrie (lletres)
118	1.2.2011	199	352	1	Grup de sèrie (lletres)
119	1.2.2011	199	353	1	Grup de sèrie (lletres)
120	1.2.2011	199	354	1	Grup de sèrie (lletres)
121	1.2.2011	232	353	2	Nom de l'arquitecte/a de l'Ajuntament
122	1.2.2011	232	355	1	Nom de l'arquitecte/a de l'Ajuntament
123	1.2.2011	233	353	2	Primer cognom de l'arquitecte/a de l'Ajuntament
124	1.2.2011	233	355	1	Primer cognom de l'arquitecte/a de l'Ajuntament
125	1.2.2011	234	353	2	Segon cognom de l'arquitecte/a de l'Ajuntament
126	1.2.2011	234	355	1	Segon cognom de l'arquitecte/a de l'Ajuntament
127	1.2.2011	238	348	1	Referència a les activitats no incloses segons la normativa (text lliure)
128	1.2.2011	239	352	1	Especificació del nom de l'activitat a desenvolupar
129	1.2.2011	239	353	1	Especificació del nom de l'activitat a desenvolupar
130	1.2.2011	239	354	1	Especificació del nom de l'activitat a desenvolupar
131	1.2.2011	239	355	1	Especificació del nom de l'activitat a desenvolupar

	Simultaneïtat	Variable	Referència	Quantitat	Descripció de la variable
132	1.2.2011	240	352	1	Emplaçament de l'establiment
133	1.2.2011	240	353	1	Emplaçament de l'establiment
134	1.2.2011	240	354	1	Emplaçament de l'establiment
135	1.2.2011	240	355	1	Emplaçament de l'establiment
136	1.2.2011	241	348	1	Superfície útil de l'establiment
137	1.2.2011	241	352	1	Superfície útil de l'establiment
138	1.2.2011	241	353	1	Superfície útil de l'establiment
139	1.2.2011	241	354	1	Superfície útil de l'establiment
140	1.2.2011	241	355	1	Superfície útil de l'establiment
141	1.2.2011	242	348	1	Nom comercial de l'establiment
142	1.2.2011	243	348	1	Número de telèfon de l'establiment
143	1.2.2011	244	348	1	sí/no) Cal sotmetre l'activitat a control preventiu de la Generalitat segons la Llei 30/2010, de 18 de febrer, de prevenció o seguretat en matèria d'incendis en establiments, infraestructures i edificis
144	1.2.2011	245	348	1	Declaració sota la responsabilitat del ciutadà que l'activitat s'ajusta als requisits especificats (text lliure)
145	1.2.2011	246	348	1	(sí/no) Aporta documentació que acredita que en l'establiment s'han realitzat les obres i les instal·lacions necessàries
146	1.2.2011	247	348	1	Número de llicència urbanística
147	1.2.2011	248	348	1	Data de la concessió de la llicència urbanística. Dia
148	1.2.2011	249	348	1	Data de la concessió de la llicència urbanística. Mes
149	1.2.2011	250	348	1	Data de la concessió de la llicència urbanística. Any
150	1.2.2011	251	348	1	Número de registre d'entrada de la comunicació d'obres
151	1.2.2011	252	348	1	(sí/no) Especifica si la comunicació d'obres és major
152	1.2.2011	253	348	1	(sí/no) Especifica si la comunicació d'obres és menor
153	1.2.2011	254	348	1	(sí/no) Especifica si la comunicació d'obres és per instal·lació del rètol
154	1.2.2011	255	348	1	(sí/no) Especifica si la comunicació d'obres és per altres motius
155	1.2.2011	256	348	1	(sí/no) Especifica en cas que no s'hagin realitzat obres a l'establiment
156	1.2.2011	257	348	1	(sí/no) Aporta la pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil
157	1.2.2011	258	348	1	(sí/no) Aporta les autoritzacions sectorials necessàries

	Simultaneïtat	Variable	Referència	Quantitat	Descripció de la variable
158	1.2.2011	259	348	1	(sí/no) Aporta documentació segons la qual la instal·lació elèctrica de baixa tensió està degudament legalitzada
159	1.2.2011	260	348	1	(sí/no) Aporta documentació segons la qual la instal·lació de gas està degudament legalitzada
160	1.2.2011	261	348	1	(sí/no) Aporta el contracte de manteniment dels mitjans de protecció contra incendis
161	1.2.2011	262	348	1	(sí/no) Aporta la titulació adequada per exercir l'activitat
162	1.2.2011	263	259	1	Data d'inici de l'activitat. Dia
163	1.2.2011	263	265	1	Data d'inici de l'activitat. Dia
164	1.2.2011	263	348	1	Data d'inici de l'activitat. Dia
165	1.2.2011	264	259	1	Data d'inici de l'activitat. Mes
166	1.2.2011	264	265	1	Data d'inici de l'activitat. Mes
167	1.2.2011	264	348	1	Data d'inici de l'activitat. Mes
168	1.2.2011	265	259	1	Data d'inici de l'activitat. Any
169	1.2.2011	265	265	1	Data d'inici de l'activitat. Any
170	1.2.2011	265	348	1	Data d'inici de l'activitat. Any
171	1.2.2011	266	348	1	Modificació substancial de l'activitat (text lliure)
172	1.2.2011	267	348	1	(sí/no) Aporta CIF de l'empresa i escriptura de constitució de la societat
173	1.2.2011	268	348	1	(sí/no) Aporta les escriptures de propietat o el contracte de lloguer de l'immoble
174	1.2.2011	269	348	1	(sí/no) Aporta el resguard acreditatiu d'haver efectuat el pagament de la taxa per a la tramitació de l'expedient
175	1.2.2011	270	348	1	(sí/no) Aporta la certificació favorable emesa per un tècnic/a competent que acredita que l'activitat i les instal·lacions s'adequen al projecte o memòria ambiental o documentació tècnica presentada i que justifica el compliment dels requisits ambientals
176	1.2.2011	271	348	1	(sí/no) Aporta la declaració responsable del tècnic/a competent, en el cas que el certificat tècnic no estigui visat (segons el model de l'Ajuntament)
177	1.2.2011	272	348	1	(sí/no) Aporta el plànol a escala 1/50 acotat del local o locals
178	1.2.2011	273	348	1	(sí/no) Aporta el plànol a escala 1/50 acotat del local o locals per duplicat
179	1.2.2011	274	348	1	(sí/no) Aporta el plànol d'emplaçament per duplicat
180	1.2.2011	275	348	1	(sí/no) Aporta la fotocòpia del contracte del gestor autoritzat de residus, si s'ha escollit l'opció

	Simultaneïtat	Variable	Referència	Quantitat	Descripció de la variable
181	1.2.2011	276	348	1	(sí/no) Aporta l'acta de comprovació favorable de prevenció i seguretat en matèria d'incendis, d'acord amb la Llei 30/2010, si s'escau
182	1.2.2011	277	348	1	(sí/no) Aporta el qüestionari de l'activitat degudament omplert (segons el model de l'Ajuntament)
183	1.2.2011	278	348	1	(sí/no) Aporta qualsevol altra documentació que sigui exigible per la legislació aplicable a l'activitat
184	1.2.2011	279	353	1	Tipus de classificació urbanística del sòl (text lliure)
185	1.2.2011	279	355	1	Tipus de classificació urbanística del sòl (text lliure)
186	1.2.2011	280	353	1	Qualificació del sòl i planejament derivat (text lliure)
187	1.2.2011	280	355	1	Qualificació del sòl i planejament derivat (text lliure)
188	1.2.2011	281	353	1	Grau d'urbanització de la parcel·la on està ubicada l'activitat (text lliure)
189	1.2.2011	281	355	1	Grau d'urbanització de la parcel·la on està ubicada l'activitat (text lliure)
190	1.2.2011	282	353	1	Usos admesos de l'activitat, regulació del tipus d'activitat i classificació de categoria (text lliure)
191	1.2.2011	282	355	1	Usos admesos de l'activitat, regulació del tipus d'activitat i classificació de categoria (text lliure)
192	1.2.2011	284	352	1	Tipus d'activitat/sèrie documental
193	1.2.2011	284	353	1	Tipus d'activitat/sèrie documental
194	1.2.2011	284	354	1	Tipus d'activitat/sèrie documental
195	1.2.2011	285	352	1	Relació de la documentació aportada pel ciutadà
196	1.2.2011	285	353	1	Relació de la documentació aportada pel ciutadà
197	1.2.2011	285	354	1	Relació de la documentació aportada pel ciutadà
198	1.2.2011	286	352	1	Número de col·legiat de l'enginyer/a industrial de l'Ajuntament
199	1.2.2011	286	354	1	Número de col·legiat de l'enginyer/a industrial de l'Ajuntament
200	1.2.2011	330	353	1	Signatura de l'arquitecte/a tècnic/a municipal
201	1.2.2011	330	355	1	Signatura de l'arquitecte/a tècnic/a municipal
202	1.2.2011	332	352	1	Nom de l'enginyer/a tècnic/a municipal de l'Ajuntament

	Simultaneïtat	Variable	Referència	Quantitat	Descripció de la variable
203	1.2.2011	332	354	1	Nom de l'enginyer/a tècnic/a municipal de l'Ajuntament
204	1.2.2011	333	352	1	Primer cognom de l'enginyer/a tècnic/a de l'Ajuntament
205	1.2.2011	333	354	1	Primer cognom de l'enginyer/a tècnic/a de l'Ajuntament
206	1.2.2011	334	352	1	Segon cognom de l'enginyer/a tècnic/a de l'Ajuntament
207	1.2.2011	334	354	1	Segon cognom de l'enginyer/a tècnic/a de l'Ajuntament
208	1.2.2011	335	352	1	Signatura de l'enginyer/a tècnic/a de l'Ajuntament
209	1.2.2011	335	354	1	Signatura de l'enginyer/a tècnic/a de l'Ajuntament
210	1.2.2011	343	354	1	Deficiències a esmenar a l'informe tècnic
211	1.2.2011	633	259	1	Documentació aportada

Figura 23. Detall de les 211 variables que apareixen en l'expedient 1.2.2011 i no consten en l'expedient 1.2.2000, llistat ordenat per codi de variables. Elaboració pròpia.

4.3.2 Anàlisi global i transversal del producte per al conjunt de municipis

Amb caràcter general, per a l'anàlisi global de continguts d'informació es pren en consideració el que es recull en les referències dels sis procediments administratius que suporten la *Llicència de primera utilització d'edificis o habitatge* dels municipis analitzats: Llagostera, Palamós i Sant Vicenç de Castellet.

Anàlisi de la informació obtinguda en les referències que suporten el procediment

Codi procediment	Descripció
1.2.2000	Llicència comunicada ambiental de l'Ajuntament de Llagostera
1.2.2011	Llicència comunicada ambiental de l'Ajuntament de Llagostera
2.2.2000	Llicència comunicada ambiental de l'Ajuntament de Palamós
2.2.2011	Llicència comunicada ambiental de l'Ajuntament de Palamós
3.2.2000	Llicència comunicada ambiental de l'Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet
3.2.2011	Llicència comunicada ambiental de l'Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet

A mode de llegenda per als procediments administratius estudiats en aquest cas:

Els documents marcats en vermell són assignats per la TAAD, però no consten en l'expedient físic.

Els documents marcats en negre són assignats per la TAAD, i també consten en l'expedient físic.

Els documents marcats en blau no consten en les TAAD, però segons el personal tècnic gestor dels expedients és equivalent al nom del document que assigna la TAAD.

Codificació representada en verd: el document assignat per la TAAD consta en l'expedient del 2000. Com que els documents de l'expedient de l'any 2000 no estan codificats en el diagrama, la codificació es parteix a partir del codi 600.

Per a tots els casos, estem fent esment de *10 referències*, que són les següents:

Codi referència	Descripció
348	Sol·licitud de llicència de l'activitat innòcua
353	Informe de compatibilitat urbanística favorable
	Informe de compatibilitat urbanística desfavorable
(XX)	Informe tècnic serveis tècnics favorable
(XX)	Informe tècnic serveis tècnics desfavorable
	Proposta de resolució del Decret d'Alcaldia
259	Decret d'Alcaldia
265	Notificació al ciutadà
600	Còpia de la llicència de l'activitat innòcua
213	Justificant del pagament de les taxes per a la concessió de la llicència

Figura 24. Taula de referències corresponent al procediment administratiu 1.2.2000. Elaboració pròpia.

El tractament global conjunt ha estat realitzat per a cadascun observant, per al mateix procediment, la seva evolució en el temps:

ANY 2000

ANY 2011



Anàlisi de la informació obtinguda en les variables suport a les referències

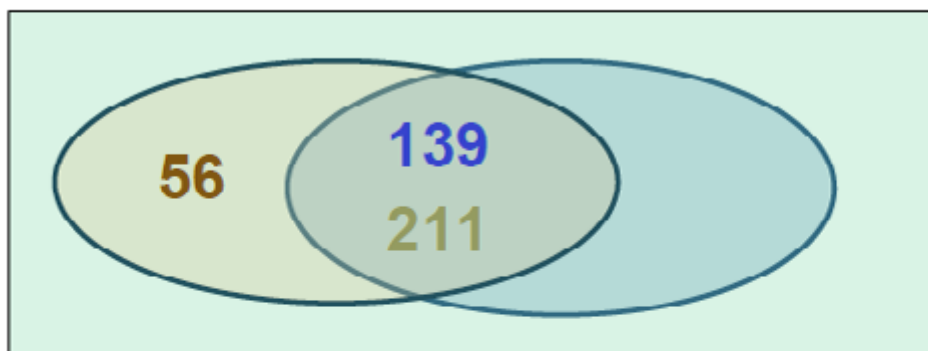
El fet d'haver tractat cada municipi com un conjunt permet respectar les pautes que s'estableixen a l'àlgebra booleana, i ha propiciat poder uniformitzar i donar un tractament unitari als dos procediments administratius que s'hi han treballat.

Per a cadascun d'aquests procediments s'han pogut determinar les variables documentals que els suporten:

LLAGOSTERA → C1

Procediment administratiu: 1.2.2000
TOTAL VARIABLES: 135

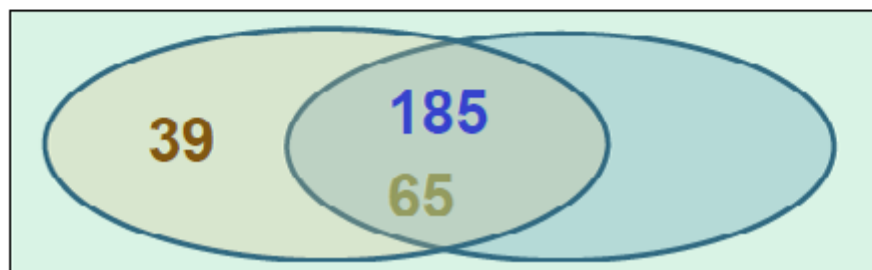
Procediment administratiu: 1.2.2011
TOTAL VARIABLES: 350



PALAMÓS → C2

Procediment administratiu: 2.2.2000
TOTAL VARIABLES: 224

Procediment administratiu: 2.2.2011
TOTAL VARIABLES: 250



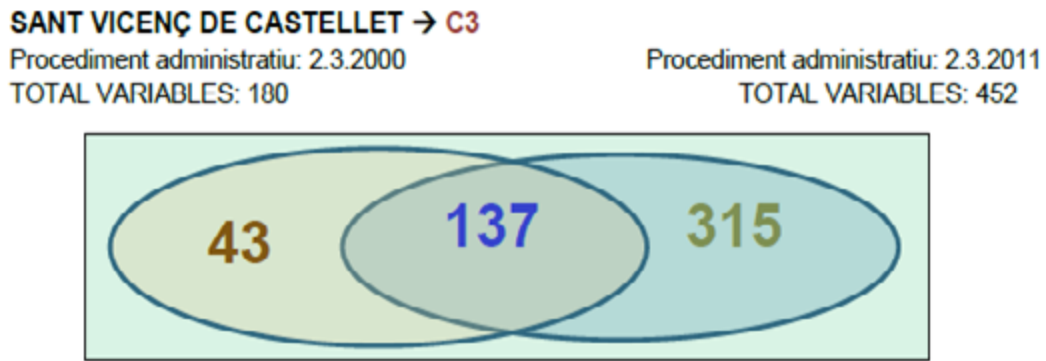


Figura 25. Resultats de la intersecció de les casuístiques analitzades en els tres municipis. Elaboració pròpia.

L'anàlisi més restrictiva de les variables que estiguin dins les zones d'intersecció comunes dels procediments administratius estudiats ens fa veure que el nombre màxim de variables és el més petit de les tres, o sigui: Màxim (Mínim (139,185,137)) = 137 variables.

Anàlisi de la variabilitat dels continguts

L'anàlisi de la variabilitat dels continguts d'informació suport a les referències i tractament global passa per la integració dels continguts d'informació dels sis (6) procediments administratius que s'han treballat a mode individual en un (1) d'únic, que, a més de ser representatiu, ens permetrà anar discriminant els continguts documentals essencials (els que es troben en la zona d'intersecció comuna de tots tres conjunts, $(C1 \wedge C2 \wedge C3)$, que recullen els sis procediments).

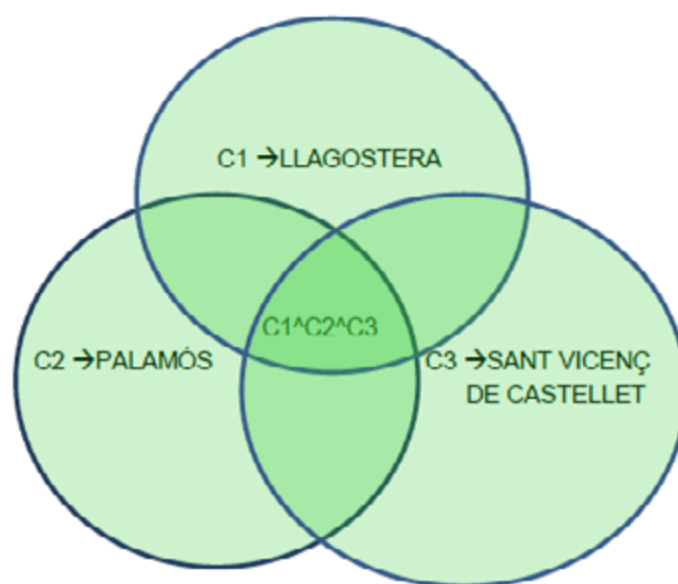


Figura 26. Resultats de la intersecció de les tres casuístiques analitzades. Elaboració pròpia.

Evolució de la pertinença de les variables als procediments administratius

Simultaneïtats de pertinença de variables als continguts documentals dels expedients administratius estudiats (Llicència comunicada ambiental):

	Simultaneïtats	Variables/referències
1	Pertinença a 1 procediment	876
2	Pertinença a 2 procediments	417
3	Pertinença a 3 procediments	168
4	Pertinença a 4 procediments	106
5	Pertinença a 5 procediments	72
6	Pertinença a 6 procediments	12

Prenent com a referent el resultat obtingut com a punt de sortida, Màxim (Mínim (139,188,137)) = 137 variables, observem que el resultat final de pertinença d'una variable associada a una referència que tingui pertinença als sis (6) procediments administratius estudiats és de 12.

A fi de considerar una major zona d'intersecció, prendrem en aquest cas com a referent les variables/referències que tinguin una pertinença a cinc (5) dels procediments administratius (72).

Detall de les 72 variables/referències que apareixen en la zona C1^C2^C3

(comunes a tots els expedients administratius)

Apareixen a tots sis expedients les 12 primeres variables (l·listat ordenat per codi de variables).

A partir de la variable 13 → 72, apareixen associades a referències d'almenys cinc (5) procediments.

	Simultaneïtat	Variable	Referència	Quantitat	Descripció de la variable
1	C1 ^ C2 ^ C3	3	348	1	Número de registre d'entrada de la sol·licitud
2	C1 ^ C2 ^ C3	4	348	1	Data de registre d'entrada de la sol·licitud. Dia
3	C1 ^ C2 ^ C3	5	348	1	Data de registre d'entrada de la sol·licitud. Mes
4	C1 ^ C2 ^ C3	6	348	1	Data de registre de la sol·licitud. Any
5	C1 ^ C2 ^ C3	16	348	1	Nom del sol·licitant
6	C1 ^ C2 ^ C3	17	348	1	Primer cognom del sol·licitant
7	C1 ^ C2 ^ C3	18	348	1	Primer cognom del sol·licitant
8	C1 ^ C2 ^ C3	19	348	1	Segon cognom del sol·licitant
9	C1 ^ C2 ^ C3	22	348	1	Segon cognom del sol·licitant
10	C1 ^ C2 ^ C3	23	348	1	Població on viu el sol·licitant
11	C1 ^ C2 ^ C3	43	348	1	DNI/CIF del sol·licitant

	Simultaneïtat	Variable	Referència	Quantitat	Descripció de la variable
12	C1 ^ C2 ^ C3	44	348	1	Adreça de l'edifici en què s'ha finalitzat l'obra. Carrer
13	C1 ^ C2 ^ C3	1	259	1	Escut de la població
14	C1 ^ C2 ^ C3	2	259	1	Nom de l'Ajuntament del municipi
15	C1 ^ C2 ^ C3	15	259	1	Número d'expedient general
16	C1 ^ C2 ^ C3	16	259	5	Nom del sol·licitant
17	C1 ^ C2 ^ C3	17	259	5	Primer cognom del sol·licitant
18	C1 ^ C2 ^ C3	18	259	5	Segon cognom del sol·licitant
19	C1 ^ C2 ^ C3	48	259	1	Nom del document administratiu
20	C1 ^ C2 ^ C3	144	259	1	Data final de la resolució de la llicència. Dia
21	C1 ^ C2 ^ C3	145	259	1	Data final de la resolució de la llicència. Mes
22	C1 ^ C2 ^ C3	146	259	1	Data de la resolució de la llicència. Any
23	C1 ^ C2 ^ C3	239	259	4	Especificació del nom de l'activitat a desenvolupar
24	C1 ^ C2 ^ C3	240	259	5	Emplaçament de l'establiment
25	C1 ^ C2 ^ C3	287	259	1	Signatura de l'alcalde
26	C1 ^ C2 ^ C3	48	348	1	Codi postal de la població on viu el sol·licitant
27	C1 ^ C2 ^ C3	165	348	1	Població on viu el sol·licitant
28	C1 ^ C2 ^ C3	166	348	1	Nom del document administratiu
29	C1 ^ C2 ^ C3	167	348	1	Data de la sol·licitud (final). Dia
30	C1 ^ C2 ^ C3	239	348	1	Data de la sol·licitud (final). Mes
31	C1 ^ C2 ^ C3	240	348	1	Data de la sol·licitud (final). Any
32	C1 ^ C2 ^ C3	1	348	1	Especificació del nom de l'activitat a desenvolupar
33	C1 ^ C2 ^ C3	2	348	1	Emplaçament de l'establiment
34	C1 ^ C2 ^ C3	43	352	2	Escut de la població
35	C1 ^ C2 ^ C3	114	352	1	Nom de l'Ajuntament del municipi
36	C1 ^ C2 ^ C3	115	352	1	Nom del municipi on es tramita el document
37	C1 ^ C2 ^ C3	116	352	1	Sentit de l'informe tècnic (favorable/desfavorable)
38	C1 ^ C2 ^ C3	117	352	1	Data de finalització de l'informe tècnic. Dia
39	C1 ^ C2 ^ C3	239	352	1	Data de finalització de l'informe tècnic. Mes
40	C1 ^ C2 ^ C3	240	352	1	Data de finalització de l'informe tècnic. Any
41	C1 ^ C2 ^ C3	1	352	1	Especificació del nom de l'activitat a desenvolupar
42	C1 ^ C2 ^ C3	2	352	1	Emplaçament de l'establiment
43	C1 ^ C2 ^ C3	16	353	1	Escut de la població
44	C1 ^ C2 ^ C3	17	353	1	Nom de l'Ajuntament del municipi
45	C1 ^ C2 ^ C3	18	353	1	Nom del sol·licitant
46	C1 ^ C2 ^ C3	43	353	1	Primer cognom del sol·licitant
47	C1 ^ C2 ^ C3	114	353	1	Segon cognom del sol·licitant
48	C1 ^ C2 ^ C3	115	353	1	Nom del municipi on es tramita el document
49	C1 ^ C2 ^ C3	116	353	1	Sentit de l'informe tècnic (favorable/desfavorable)
50	C1 ^ C2 ^ C3	117	353	1	Data de finalització de l'informe tècnic. Dia

	Simultaneïtat	Variable	Referència	Quantitat	Descripció de la variable
51	C1 ^ C2 ^ C3	1	353	1	Data de finalització de l'informe tècnic. Mes
52	C1 ^ C2 ^ C3	2	353	1	Data de finalització l'informe tècnic. Any
53	C1 ^ C2 ^ C3	43	354	2	Escut de la població
54	C1 ^ C2 ^ C3	114	354	1	Nom de l'Ajuntament del municipi
55	C1 ^ C2 ^ C3	115	354	1	Nom del municipi on es tramita el document
56	C1 ^ C2 ^ C3	116	354	1	Sentit de l'informe tècnic (favorable/desfavorable)
57	C1 ^ C2 ^ C3	117	354	1	Data de finalització de l'informe tècnic. Dia
58	C1 ^ C2 ^ C3	240	354	1	Data de finalització de l'informe tècnic. Mes
59	C1 ^ C2 ^ C3	343	354	1	Data de finalització de l'informe tècnic. Any
60	C1 ^ C2 ^ C3	1	354	1	Emplaçament de l'establiment
61	C1 ^ C2 ^ C3	2	354	1	Deficiències a esmenar a l'informe tècnic
62	C1 ^ C2 ^ C3	16	355	1	Escut de la població
63	C1 ^ C2 ^ C3	17	355	1	Nom de l'Ajuntament del municipi
64	C1 ^ C2 ^ C3	18	355	1	Nom del sol·licitant
65	C1 ^ C2 ^ C3	43	355	1	Primer cognom del sol·licitant
66	C1 ^ C2 ^ C3	114	355	1	Segon cognom del sol·licitant
67	C1 ^ C2 ^ C3	115	355	1	Nom del municipi on es tramita el document
68	C1 ^ C2 ^ C3	116	355	1	Sentit de l'informe tècnic (favorable/desfavorable)
69	C1 ^ C2 ^ C3	117	355	1	Data de finalització de l'informe tècnic. Dia
70	C1 ^ C2 ^ C3	343	355	1	Data de finalització de l'informe tècnic. Mes
71	C1 ^ C2 ^ C3	48	355	1	Data de finalització de l'informe tècnic. Any
72	C1 ^ C2 ^ C3	165	355	1	Deficiències a esmenar a l'informe tècnic

Figura 27. Detall de les 72 variables/referències que apareixen en la zona C1^C2^C3. Elaboració pròpia.

Metadades que es vulguin considerar a efectes arxivístics del procediment administratiu i especialment quan es transfereixin a l'iArxiu (e-Administració)

Com que tenim tota la informació necessària, podem establir el vincle unívoc amb les metadades que es vulguin considerar a efectes arxivístics del procediment administratiu i definir-les observant les pautes que es vulguin prendre (NODAC, premis, ISO...).

D'aquesta forma facilitem les que vulguin ser transferides a l'arxiu (e-Administració), i passàriem a emplenar la fitxa de definició dels elements de metadades del vocabulari del procediment associat. A mode d'exemple, per a la variable Número d'expedient (si l'haguéssim trobat) tindriem:

Variable (nombre)	Referència (document)	Quantitat	Descripció de la variable-metadada (identificador)
3000	200	1	Número d'expedient

El nombre que identifica cada element (metadada) no és identificatiu; simplement serveix per enumerar-los en el document. L'identificador de cada element (metadada) està descrit en la fitxa de definició de cada element —en concret, en el camp identificador.¹¹

Identificador	ID_0002
Nom de l'element	Número expedient
Implementació sobre esquema XML	numero_expedient <exp:numero_expedient>String</exp:numero_expedient>
Definició	Número o nominal que identifica l'expedient
Consignació	Obligatori Opcional
Aplicabilitat	Expedient o unitat documental composta Unitat document simple que forma part de l'expedient Unitat document simple única Signatura electrònica
Tipus dades	Text Data Taula codificada Nombre Booleans
Valors	Lliure
Longitud del valor	Lliure
Patró	No aplica
Repetició	Únic Repetitiu
NODAC	1.1 – Codi de referència
Comentaris	
Exemple	185/08

Figura 28. Metadades que es vulguin considerar a efectes arxivístics del procediment administratiu i especialment quan es transfereixin a l'i-Arxiu (e-Administració). Elaboració pròpia.

¹¹ Font: Grup d'Innovació Tecnològica. *Vocabulari de metadades*. Col·lecció Arxivística i gestió documental, Eines, núm. 4. Generalitat de Catalunya, Departament de Cultura i Mitjans de Comunicació.

5 Observacions de l'anàlisi dels casos estudiats

5.1 Anàlisi de les tramitacions

La informació tractada en cada procediment s'ha estructurat en dues parts: el redactat del procediment, seguint la metodologia APS, i l'anàlisi de la graella de variables d'informació documental del procediment administratiu que suporta l'expedient, seguint la pauta booleana. La informació que s'ha tractat en l'àmbit de l'expedient administratiu ha permès treballar-lo en tres nivells diferenciats segons quin sigui el seu suport:

1. Documental
2. Electrònic
3. Electrònic-documental

Aquesta diferenciació s'evidencia en el diagrama d'estructura del producte (DEP/llençol), perquè presenta la situació del tercer cas (vegeu les figures 11 a 15). Les referències documentals estan representades en color blanc, mentre que les electròniques ho estan en color vermell (gestor documental del sistema d'informació de la unitat administrativa) Apareixen en fons verd les de l'aplicació informàtica del registre.

Així mateix, el rigor de la metodologia APS possibilita una primera detecció elemental d'una problemàtica bàsica extrapolable a cada procediment analitzat. Aquesta informació queda recollida en una taula, però ara preferim no aprofundir-hi, ja que ens desviàrem de l'objectiu d'aquest treball.

Fruit de la interacció amb els actors involucrats, aquests suggereixen unes propostes operatives de millora a mode parcial però no global que es projecten tangiblement en l'àmbit documental. Si es consideressin, revertirien en una major operativitat de l'expedient i entrarien de ple en una reenginyeria que s'afegiria a la que el marc normatiu legal pugui establir. Aquestes propostes de millora, pel fet de ser comunes, es poden unificar en l'àmbit de l'Administració local i també informatitzar per garantir una pauta operativa de treball el màxim d'uniforme.

Les modelitzacions de processos cal fer-les considerant totes les referències documentals i electròniques, diferenciant-les segons sigui el procediment associat a cada producte. Aquesta modelització porta a un aprofundiment en l'estructuració de circuits d'informació. Cada circuit, tractat individualment, ens permet definir-lo de manera diferenciada en diversos subcircuits que tenen vides i entitats pròpies. El resultat obtingut porta a evidenciar els productes incardinats dins el producte principal d'estudi.

El primer referent vàlid que es va prendre en consideració per determinar quines referències documentals havien de ser analitzades tenint en compte l'àlgebra booleana van ser les taules d'avaluació i accés documental¹² (TAAD) fixades per la Generalitat de Catalunya, les quals estableixen els requisits documentals o unitats documentats simples que ha d'incloure un expedient administratiu en la seva fase de preservació. Atès que aquest producte és actualitzat sota petició dels organismes públics, aconsellem que abans d'iniciar l'estudi d'un procediment es faci una consulta prèvia sobre el grau d'actualització d'aquest procediment. De cada referència documental, es van identificar les variables d'informació, és a dir, les dades de contingut del document. Aquestes es poden definir com les dades descriptives del document que complementen les metadades associades al procediment.

Les metadades són dades estructurades que identifiquen, autèntiquen i contextualitzen els documents, els processos i els sistemes que els creen, els gestionen, els conserven i els utilitzen. Si bé una part de la informació es captura en el punt de producció, les metadades de gestió de documents s'aniran acumulant durant tot el cicle de vida; per això serveixen per recolzar-hi tots els processos documentals. Aquest és el motiu pel qual en aquest treball es va decidir focalitzar l'estudi en l'anàlisi de les variables d'informació.

A continuació es presenta la taula amb els productes principals i els subproductes detectats ordenats i codificats segons cada municipi:

Ajuntament	Codi del procediment	Descripció del procediment (productes principals)	Nombre total subproductes
Llagostera	1.1.2011	Llicència de primera utilització d'edificis (2011)	(9)
	1.1.2000	Llicència de primera utilització d'edificis (2000)	
	1.2.2011	Comunicació d'obertura d'activitats innòcues (2011)	(14)
	1.2.2000	Comunicació d'obertura d'activitats innòcues (2000)	
	1.3a.2011	Subvencions directes o nominatives a entitats i associacions municipals de l'Ajuntament de Llagostera (2011)	(3)
	1.3a.2000	Subvencions directes o nominatives a entitats i associacions municipals de l'Ajuntament de Llagostera (2000)	
	1.3b.2011	Subvencions directes o nominatives a entitats i associacions municipals (amb conveni de col·laboració) (2011)	(2)
	1.3b.2000	Subvencions directes o nominatives a entitats i associacions municipals (amb conveni de col·laboració) (2000)	
	1.4.2011	Contracte d'una obra no subjecte a regulació harmonitzada (no SAHRA) (2011)	(2)
	1.4.2000	Contracte d'una obra no subjecte a regulació harmonitzada (no SAHRA) (2000)	

¹² Són avaluades i aprovades per a la Comissió Nacional d'Accés, Avaluació i Tria Documental (CNAATD) per tal de controlar-ne l'aplicació correcta. Aquest és un òrgan col·legiat de caràcter tècnic que desenvolupa les competències en matèria d'accés i en matèria d'avaluació i tria de la documentació.

Palamós	2.1.2011	Llicència de primera ocupació dels edificis (2011)	(5)
	2.1.2000	Llicència de primera ocupació dels edificis (2000)	
	2.2.2011	Llicència comunicada ambiental (2011)	(10)
	2.2.2000	Llicència comunicada ambiental (2000)	
	2.3.2011	Subvencions directes a entitats esportives (2011)	(1)
	2.3.2000	Subvencions directes a entitats esportives (2000)	
	2.4.2011	Contracte d'un servei no subjecte a regulació harmonitzada (no SARHA) (2011)	(2)
	2.4.2000	Contracte d'un servei no subjecte a regulació harmonitzada (no SARHA) (2000)	
Sant Vicenç de Castellet	3.1.2011	Llicència de primera ocupació dels edificis (2011)	(11)
	3.1.2000	Llicència de primera ocupació dels edificis (2000)	
	3.2.2011	Llicència d'activitats comunicades (2011)	(14)
	3.2.2000	Llicència d'activitats comunicades (2000)	
	3.3.2011	Subvencions directes a entitats o associacions (2011)	(1)
	3.3.2000	Subvencions directes a entitats o associacions (2000)	
	3.4.2011	Contracte d'una obra no subjecte a regulació harmonitzada (no SAHRA) (2011)	(2)
	3.4.2000	Contracte d'una obra no subjecte a regulació harmonitzada (no SAHRA) (2007)	
Total	26		74

Figura 29. Productes i subproductes ordenats i codificats per municipi. Elaboració pròpia.

5.2 Propostes unificades de tramitació

L'Administració pública utilitza el segell de registre dels documents per tal de preservar els drets dels ciutadans i les ciutadanes i els seus propis. Aquest instrument permet controlar el flux de comunicació i, a més, dóna fe de si realment s'ha realitzat o no aquesta comunicació entre l'Administració i la ciutadania. El registre general de documents no només actua com a identificador únic del document i verificador de l'inici i el final del període de temps de tramitació de la documentació, sinó que també garanteix els drets individuals i assegura els drets jurídics de l'Administració pública i de la ciutadania.

En l'àmbit arxivístic, el sistema de captura¹³ dels documents representa un element essencial per a la participació de les preses de decisió sobre la forma, el caràcter i la naturalesa dels documents. La captura és el procés en el qual es determina la necessitat de crear i mantenir el document. Així, doncs, l'arxiver o arxivera s'ha d'implicar en la producció dels documents per assegurar una gestió correcta que finalitzi de manera fluida en l'eliminació o conservació permanent. D'aquesta manera, es pot garantir l'autenticitat, la integritat i la conservació correcta dels documents. El registre forma part del sistema de captura; per això s'ha considerat un element clau d'anàlisi i s'ha identificat com un actor, unitat de treball, en el disseny del circuit administratiu i en el diagrama d'estructura.

13 Els altres tres sistemes són: el sistema de classificació, el sistema de disposició i el sistema de descripció i recuperació.

Cal destacar que cada ajuntament disposa d'una aplicació informàtica diferent per al sistema de registre: Absis (Palamós), Eres (Llagostera) i Genesys (Sant Vicenç de Castellet). També utilitzen un gestor documental per tramitar els expedients administratius: Absis (Palamós i Llagostera) i Gaco (Sant Vicenç de Castellet).

Les dades atorgades en el registre d'entrada i sortida dels documents poden variar segons l'aplicació informàtica implantada. Les dades comunes per a tots tres registres són les següents:

- *Número de registre*: és un registre únic que permet que sigui conegut per la persona que ha presentat el document, i, per tant, serà la seva referència a l'hora d'adreçar-se a l'òrgan administratiu corresponent.
- *Data i hora de presentació*:¹⁴ fa referència al moment en què la persona interessada ha presentat el document en una de les oficines de registre dels ajuntaments.

Altres dades que hi intervenen són:

- *Data i hora de presentació de la persona interessada*
- *Número de la unitat de registre*
- *Número de la unitat destinatària*
- *Codi de barres*

L'Ajuntament de Llagostera és l'organisme que assigna un nombre més gran de dades identificatives del producte en l'assentament del registre. A posteriori, cada unitat administrativa de treball assigna a l'expedient les dades identificatives del procediment segons el quadre de classificació de l'arxiu.¹⁵ És a dir, identifiquen l'expedient o document segons el número de sèrie descrit en l'organisme. Això permet que estigui descrit i identificat des del moment de la seva creació. En canvi, els ajuntaments de Sant Vicenç de Castellet i Palamós assignen un número d'expedient diferent del de la sèrie del codi del quadre de classificació. Això fa que es vinculi a l'expedient un major nombre de codificacions i, en conseqüència, que incrementi el marge d'error en la gestió per part de les unitats de treball.

A continuació es detalla la taula dels sistemes de registres implantats segons cada ajuntament i la vinculació de les dades en els assentaments:

¹⁴ Segons l'article 38 de la Llei 30/1992, de 28 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu.

¹⁵ Estructura jeràrquica i lògica dels conceptes que reflecteix les diferents funcions, activitats i transaccions de l'organisme. Permet identificar i agrupar físicament o intel·lectualment els seus documents i també la seva recuperació.

<i>Població</i>	<i>Aplicació informàtica (registre)</i>	<i>Dades que hi intervenen</i>
Llagostera	Eres	Número d'entrada de registre Data i hora de registre Data i hora de presentació de la persona interessada Número de la unitat de registre Número de la unitat destinatària (segons el codi del quadre de classificació de l'arxiu) Codi de barres
Palamós	Absis	Número de registre Data i hora de registre
Sant Vicenç de Castellet	Genesys	Número de registre Data i hora de registre Número de la unitat destinatària Codi de barres

Figura 30. Taula dels sistemes de registres implantats per ajuntament i vinculació de les dades en els assentaments. Elaboració pròpia.

El reglament d'organització i funcionament dels ens locals (ROF) de 1986 per als ajuntaments estableix, en l'article 153 del Reial decret 2568/1986, de 28 de novembre, les dades mínimes que han de suportar els assentaments del Registre dels documents que es tramiten en aquesta unitat.

L'assentament d'entrada cal que contingui les dades següents:

- Número d'ordre correlatiu
- Data del document, especificant dia, mes i any
- Data d'ingrés dels documents a les oficines de Registre
- Procedència del document, amb identificació de l'autoritat, la corporació o la persona que el subscriu
- Extracte o breu referència de l'assumpte integrat dins el cos de l'escrit registrat
- Negociat, secció o unitat a què correspon el seu coneixement
- Resolució de l'assumpte, data i autoritat que l'ha dictat
- Observacions per a qualsevol comentari que pugui sorgir

En l'assentament de sortida les dades haurien de ser les següents:

- Número d'ordre
- Data del document
- Data de sortida
- Autoritat, negociat, secció o unitat de què procedeix
- Autoritat, corporació o particular a qui es dirigeix
- Extracte del contingut
- Referència a l'assentament d'entrada
- Observacions

En les organitzacions mitjanes i grans, aquestes dades o metadades mínimes normalment es complementen amb altres dades, com ara relacionades amb el quadre de classificació de l'arxiu (QC), l'enumeració dels documents aportats, l'expedient on s'integrarà, etc. Aquestes dades complementàries són molt útils per millorar el control dels documents rebuts i emesos en l'organització.

Cal destacar que s'ha optat per fer l'anàlisi de variables d'informació documentals com si tots els assentaments de registre fossin electrònics. Les dades vinculades al segell de registre haurien de ser les mateixes independentment de la tipologia d'aquest: manual o electrònic. S'ha detectat que quan el segell de registre és manual incorpora menys dades identificatives en l'assentament que quan les dades són electròniques. El motiu pel qual s'utilitza un assentament de registre manual en comptes d'electrònic és simplement perquè l'electrònic deixa de funcionar per qüestions tècniques.

La nostra proposta és delimitar al màxim la identificació del document o expedient des de l'inici, és a dir, des del moment que es registra i que s'identifica en l'assignació de dades del mateix document. Això ajuda a fer que el quadre de classificació estigui actualitzat d'acord amb els productes reals encara custodiats a les unitats productores de l'organisme. Paral·lelament, d'aquesta manera l'arxiu guanya importància i es fomenta la cultura pròpia de gestió dins l'organisme.

Les dades a assignar són les següents:

- Número general de l'expedient dins l'Administració
- Codi de classificació (vinculat al quadre de classificació de la documentació)
- Identificació de la unitat productora administrativa i, si s'escau, la secció adminis-

trativa d'aquesta

En la fase d'investigació del treball, s'ha detectat variabilitat en la tramitació dels procediments dels ajuntaments, però existeix unificació de les dades del registre i la incorporació de dades d'arxiu per determinar el cicle de vida dels documents. Respecte a la transferència dels expedients als arxius municipals, es conclou que la manca d'espai a les oficines de la unitat productora dels expedients fa que s'avanci en la transferència d'aquests.

5.3 Documents i variables d'informació dels expedients

El cicle de vida dels documents té una relació directa amb el procés documental dels expedients administratius. El procés documental s'inicia en el moment en què es produeix o bé es rep un document, i s'acaba quan el document és eliminat per manca de valor administratiu, legal o històric, o bé passa a un arxiu definitiu.

Aquest cicle de vida es pot dividir en tres fases o etapes, les quals donen lloc a categories d'arxiu diferents. Les fases o edats dels documents es defineixen en funció dels diferents valors que adquireixen els documents al llarg de la seva vida (primari o jurídic i secundari o històric), i per norma acostumen a coincidir amb un canvi en la ubicació física, més o menys propers a les dependències o a les oficines de la unitat que els ha produït.

Per elaborar l'anàlisi de variables d'informació documentals, s'han comparat dos expedients de la mateixa sèrie i tipologia documental. És a dir, un expedient que es troba en la primera edat o fase activa (any 2010-2011) i un altre que es troba en la segona edat o fase semiactiva (2000 i 2003). Tots els expedients consultats i analitzats en el treball estaven tancats; això comporta que tinguin rellevància entre si en la pràctica burocràtica¹⁶ (documents comuns i variables d'informació comunes), però no estrictament en el procediment de tramitació.

Els expedients han estat escollits aleatòriament, cosa que vol dir que la mostra és més que representativa de l'estat en què es pot trobar la resta d'expedients que s'han realitzat en cada municipi. De l'anàlisi de variables d'informació documentals a escala municipal, cal destacar que l'Ajuntament de Llagostera detalla el grau d'aprofundiment de la identificació del contingut documental i fomenta, així, la cultura pròpia de gestió administrativa.

Cal remarcar que no s'han tingut en compte les referències electròniques en el redactat i el disseny del diagrama d'estructura dels procediments següents:

- Contractació d'obra o servei no subjecte a regulació harmonitzada (no SARHA) (Llagostera)

¹⁶ «El concepte dels documents d'arxius: els conceptes i les edats dels documents». A *Manual d'arxivística i gestió documental*, p. 82.

- Subvencions directes a entitats o associacions esportives (Palamós)
- Subvencions directes a entitats o associacions (Sant Vicenç de Castellet)

El motiu pel qual s'han obviat les referències electròniques va ser que aleshores l'expedient es tramitava sense utilitzar l'aplicació del gestor documental, i també perquè la tramitació ha canviat substancialment el darrer any. Així, doncs, es pot observar que les referències detectades en el procediment són notablement inferiors a les detectades en els procediments gestionats electrònicament.

En tots els ajuntaments analitzats l'expedient vàlid és el físic. S'han considerat també totes les referències físiques i electròniques, però l'anàlisi s'ha fet sobre el document físic perquè forma part de l'expedient original que, com a tal, garanteix les propietats d'autenticitat, integritat i conservació.

Per cloure aquest apartat, cal remarcar que és difícil generar un estàndard de tramitació per procediment donant un únic producte al conjunt de les administracions locals, perquè s'ha observat que la tramitació és molt diversa no tan sols en el circuit administratiu, sinó en el contingut documental de l'expedient administratiu. Per exemple, el pagament de la llicència es pot efectuar a l'inici o bé al final del procediment, i la notificació d'una llicència pot ser tan vàlida com el certificat corresponent.

Respecte al contingut documental, a mesura que l'Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet genera nous documents durant el procediment, recopila o integra la informació dels documents de manera que la notificació incorpora l'expedient íntegrament. D'altra banda, és viable unificar el conjunt de metadades que componen el procediment perquè la normativa és específica, és a dir, que tendeix a regular-les al detall independentment del circuit administratiu que s'apliqui en la tramitació del procediment.

5.4 Pautes de gestió orientades cap a la interoperabilitat i l'e-Administració

En l'àmbit de les administracions públiques, sempre ha tingut molta importància el fet de disposar d'un sistema de gestió documental que pugui abastar la producció, la tramitació, el control, l'avaluació i la conservació dels documents i l'accés a aquests tot garantint les propietats d'autenticitat, integritat i fiabilitat dels documents durant el seu cicle de vida. Actualment la necessitat d'aplicar aquestes tècniques s'ha accentuat amb l'aparició de l'Administració electrònica, ja que és imprescindible tenir els documents perfectament identificats, controlats i recuperables bàsicament per millorar l'eficàcia i l'eficiència de les administracions, per garantir-ne la interoperabilitat¹⁷ i per ajustar-se als requisits establerts per la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics (LAECSP). Arran d'aquesta aprovació, les administracions públiques estan obligades a oferir els seus serveis a la ciutadania també pel canal telemàtic.

¹⁷ Capacitat de les organitzacions per compartir i reutilitzar la informació de què disposen per assolir uns objectius comuns.

El Reial decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI) en l'àmbit de l'Administració electrònica, obliga totes les administracions públiques a complir els requisits següents:

- Disposar d'una política de gestió de documents que prengui en consideració el tractament dels documents i expedients des de la seva creació.
- Disposar i aplicar un quadre de classificació funcional.
- Disposar d'un esquema de metadades i associar-les a cada document electrònic.
- Aplicar el calendari de conservació, fonamentat en els dictàmens de les comissions qualificadores.
- Transferir a repositoris d'arxiu o suprimir els documents o expedients.¹⁸

Per tal que les administracions puguin interoperar, cal que l'arxiu adopti un paper clau per abordar l'Administració electrònica. D'una banda, cal personal tècnic que pugui connectar i establir fluxos de dades i que aquestes estiguin definides amb metadades. I, de l'altra, cal que es garanteixin les propietats d'autenticitat, fiabilitat, integritat i perdurabilitat dels documents emmagatzemats en els sistemes d'informació.

Aquests sistemes d'informació per implantar l'Administració electrònica aniran evolucionant o seran substituïts per altres al llarg del temps, però els elements que són essencials i perduren al llarg del temps són els documents, les dades i les interfícies d'interoperabilitat. Cal tenir en compte que aquest objectiu requereix una elevada dedicació humana i una disponibilitat pressupostària molt important, però les possibilitats d'èxit molts cops no han estat garantides. En aquest sentit, la proposta APS d'aquest treball permet establir un model tècnic sobre l'Administració electrònica basat en la interoperabilitat. A més, és un model aplicable i vàlid per ser incorporat a qualsevol sistema d'informació perquè conté aquests tres elements essencials (documents, dades i interfícies d'interoperabilitat).¹⁹

5.5 Les variables d'informació documental *versus* les metadades

Les variables s'han tractat d'una manera entenedora tant pel que fa a la detecció com pel que fa a la catalogació, la quantificació i la representació. S'han identificat les variables autòctones, definides com aquelles que apareixen dins un document per primera vegada, i les de ròssec, és a dir, les que en el tractament conjunt del procediment es poden obtenir a partir d'altres documents que en principi poden ser ja descrits i analitzats dins

¹⁸ www.legalment.net/2011/12/14/la-gestio-documental-o-el-caos.

¹⁹ Associació d'Arxivers i Gestors de Documents Valencians. «Interoperabilitat». *Revista d'Arxius* (2011), p. 95.

la seqüència productiva. La representació individualitzada en primer lloc i conjuntament per a la totalitat de referències es materialitza i es fa visible en una graella de variables. Aquesta graella conté el procediment, la referència, la identificació de la variable, el codi de la variable, el nom de la variable i la descripció corresponent.

Les dades a la graella de variables poden ser quantitatives o essencials. Les quantitatives són aquelles que tenen una evolució de continguts documentals d'informació en el temps; les essencials, en canvi, són les que propicien l'essencialitat de l'expedient per producte a considerar. Aquestes dades, variables d'informació documentals, extretes de les referències, poden alimentar i completar el contingut de les metadades com a tipologia de descriptives.

La Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, fa esment dels documents administratius electrònics com els vàlidament emesos, signats electrònicament i amb ple valor legal. L'article 31.2 estableix que «els documents electrònics que continguin actes administratius que afectin drets o interessos dels particulars s'han de conservar en suports d'aquesta naturalesa, ja sigui en el mateix format a partir del qual es va originar el document o en un altre qualsevol que asseguri la identitat i integritat de la informació necessària per reproduir-lo. S'ha d'assegurar en tot cas la possibilitat de traslladar les dades a altres formats i suports que garanteixin l'accés des de diferents aplicacions». En el punt 3 del mateix article es disposa que «els mitjans o suports en què s'emmagatzemin els documents han de disposar de mesures de seguretat que garanteixin la integritat, autenticitat, confidencialitat, qualitat, protecció i conservació dels documents emmagatzemats. En particular, han d'assegurar la identificació dels usuaris i el control d'accessos, així com el compliment de les garanties previstes en la legislació de protecció de dades».

Les administracions públiques, per tant, hauran d'adoptar les mesures necessàries per garantir la interoperabilitat en relació amb la conservació i la recuperació de documents electrònics al llarg del seu cicle de vida, com ara l'associació de les metadades mínimes obligatòries al document electrònic.

Les metadades són dades sobre altres dades, les funcions bàsiques de les quals són la identificació, la descripció i la descoberta o recuperació de recursos; són els instruments per fer que els documents es cataloguin i s'indexin automàticament. Les metadades en suports digitals són continguts amb capacitats dinàmiques, susceptibles d'enriquir-se contínuament, i amb capacitat d'heretabilitat.

Existeixen quatre tipus bàsics de metadades: *de context*, *inicials* o *d'estructura*; *transaccionals* o *descriptives*, els valors de les quals es generen durant la creació i la utilització del document; *tecnològiques* o *de preservació*, que garantiran la conservació del sistema després de les migracions, i *de cicle de vida*, que corresponen al calendari de conservació.

Així, un sistema definit amb metadades garantirà la integritat de l'expedient, la seva recuperació, la consulta durant tot el cicle de vida, l'avaluació per la tria i eliminació, i la transferència als arxius històrics per a la conservació permanent. A més, les administracions públiques hauran de crear repositoris electrònics destinats a cobrir tot el cicle de vida dels documents electrònics.

Per definir i elaborar esquemes de metadades orientats a la gestió dels documents electrònics d'arxiu es disposa, entre altres normes més generals, de les normes ISO 23081, ISO 15489 i ISO 26122. També contribueixen a la seva comprensió i interpretació manuals de bones pràctiques com MoReq2. En l'àmbit concret de la comunitat arxivística catalana, l'esquema més conegut és el que facilita iArxiu a través dels vocabularis de metadades.

Els esquemes de metadades estant subjectes a modificacions o ampliacions a llarg termini depenent de les necessitats de l'activitat de l'organització. Els valors de les metadades es troben associats en fonts d'informació estructurades en diferents categories. L'objectiu de l'esquema de metadades és garantir la contextualització, la integritat i la conservació correcta dels documents al llarg del seu cicle de vida. Per tant, permeten la interoperabilitat i faciliten la vinculació dels expedients amb el sistema d'informació.

El Reial decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI) en l'àmbit de l'Administració electrònica, defineix la *interoperabilitat* com la capacitat dels sistemes d'informació i dels procediments als quals aquests donen suport de compartir dades i possibilitar l'intercanvi recíproc d'informació i coneixement.

Cada metadada s'associa a un codi, i el conjunt de les metadades es representa en una base de dades de tal manera que s'estructura en una taula matricial. Finalment, les metadades es tradueixen en llenguatge llegible per màquina (XML) per tal que sigui aplicable pel personal tècnic informàtic.

6 Conclusions i recomanacions

6.1 Sobre la metodologia emprada

La metodologia APS ha demostrat la seva adequació a l'hora d'analitzar els processos administratius i detectar les diferències existents entre la manera com es desenvolupen aquests processos en els casos estudiats, identificar els punts forts i febles i definir les propostes de millora. La metodologia permet anar més enllà i aporta valor especialment en els punts següents:

Visió global i integrada: garanteix a les unitats de treball disposar d'una visió global i alhora un coneixement de la manera com es desenvolupa el procés administratiu, la generació dels documents i les dades que en formen part d'una manera senzilla i preservant la integritat i la confidencialitat de la informació. També millora la informació i afavoreix l'aprenentatge de l'execució dels processos i els procediments administratius al personal de l'organisme.

Optimització dels recursos emprats: una orientació clara cap a l'organització, la simplificació i la millora administrativa i l'estandardització dels documents. Com a conseqüència d'això, es faciliten els processos de disseny i implantació d'instruments per a l'automatització, que incrementen de manera real l'eficiència, el control i la transparència en l'activitat pública de l'Administració local. Tot plegat es tradueix també en una reducció de temps i costos de tramitació tant per a la institució com per a la ciutadania.

Transversalitat: la metodologia té capacitat per representar la pràctica totalitat dels processos administratius. A més a més, facilita la integració i l'aplicació en qualsevol sistema de gestió documental (SGD) que faci servir cada ajuntament independentment del seu proveïdor, ja que treballa amb models de dades compatibles amb el camp de la informàtica. Per tant, es pot considerar un sistema fiable i garantit, de disseny previ a les tasques d'implementació d'aplicacions informàtiques de sistemes de gestió d'expedients o de gestió documental.

Simplificació dels processos administratius: va més enllà del redisseny i la millora dels expedients o de les variables dels documents que intervenen en la confecció de l'expedient. Si només ens centréssim en la simplificació del procés documental, malauradament ens quedariem amb la realització d'una simplificació molt parcial dels processos administratius. El dret administratiu i la pràctica de la gestió dels processos ofereixen fórmules, tant jurídiques com d'operativitat, que s'han de tenir en compte en qualsevol procés de simplificació.

6.2 Sobre les tramitacions analitzades

La identificació i l'extracció de dades per desgranar la informació utilitzada en els documents i en cada procediment és una tasca laboriosa que va requerir el desenvolupament d'un programari informàtic específic que garantís la coherència en el tractament de les informacions i fes possible evitar duplicitats en les informacions treballades quant a referències documentals, variables, camps d'informació i metadades.

En el treball dut a terme es partia de la detecció de possibles millores o de punts febles derivats de la metodologia APS i l'àlgebra booleana. Ara bé, pel fet que cada ajuntament objecte d'aquest treball actua de manera autònoma, el desplegament operatiu dels processos administratius es va basar en el recull documental de l'expedient mateix, obviant l'aplicació de les eines o mesures de simplificació vigents en la normativa actual de procediment administratiu, com ara les declaracions responsables i les comunicacions prèvies en l'anàlisi dels procediments administratius —que obligarien fins i tot a redissenyar el mateix procediment— abans de la tramitació total del servei per mitjans electrònics.

De l'estudi realitzat, podem afirmar que s'ha evidenciat que **la tramitació dels mateixos expedients en diferents administracions locals presenta diferències notables**. Els expedients són poc semblants a causa de fets motivats pels factors següents:

1. Les **dades consignades en els assentaments de registre d'entrada no són les mateixes**, a excepció del número de registre d'entrada general, la data i l'hora de la tramitació al registre.

Pel que fa a les dades a assignar en el registre, la nostra proposta és delimitar al màxim la identificació del document/expedient des de l'inici, és a dir, des del moment en què es registra i s'identifica en l'assignació de dades del document mateix. S'ha evidenciat en tots els casos estudiats que la càrrega més gran d'informació es dona en el primer document que s'entra a l'Administració (sol·licitud). Aquest fet comporta una conseqüència immediata, ja que un tractament adequat facilita que el quadre de classificació estigui actualitzat per als productes reals encara custodiats dins les unitats productores de l'organisme, i alhora fomenti la imatge i la gestió de l'arxiu dins l'organisme.

Les dades mínimes a assignar segons la nostra proposta són:

- Número de registre general
- Data i hora del registre
- Data i hora de la presentació
- Codi de classificació vinculat al quadre de classificació de la documentació

- Identificació de la unitat productora administrativa i, si s'escau, la secció administrativa d'aquesta unitat
 - Identificació de la destinació
2. **El sistema informàtic** implantat als diversos ajuntaments, tot i que és el mateix o molt similar, **sol disposar de diferents funcionalitats desenvolupades segons cada municipi i aplicades sobre referències diferents del producte**, seguint les prioritats que internament s'han donat.

Si tenim en compte que s'han pres en consideració expedients o productes comuns regulats segons una mateixa normativa, recomanem crear una eina que permeti, en primer lloc, establir i unificar els criteris de tramitació i de l'assignació de dades o metadades per donar un impuls a la cooperació interadministrativa.

D'una banda, aquesta proposta permetria optimitzar el temps en la gestió i els costos administratius. De l'altra, acceleraria els processos per implantar la gestió electrònica i la interoperabilitat en les administracions locals i, com a conseqüència d'això, consolidaria la utilització de la signatura electrònica tant per part de la ciutadania com de la mateixa Administració.

3. **Les metadades associades** a cada producte **acostumen a variar** entre si, i **les dades comunes**, una vegada quantificades, entenem que **són poques**. El rigor introduït en l'aplicació de l'àlgebra booleana, en l'anàlisi de les variables associades a documents, ha contribuït a donar més valor a les que s'han obtingut.

S'ha observat que la dificultat per obtenir-les i el nombre de dades comunes obtingudes té relació, en bona part, amb el fet que els documents s'incardinen entre si al llarg de l'expedient administratiu que els suporta, cosa que reverteix immediatament en el contingut d'informació que va recollint. Això es deu, en part, a la tendència a la formalització dels documents administratius que suporten l'expedient.

El que aquí s'esmenta és clarament observable en els productes de l'Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet, que evidencien una sobrecàrrega de dades derivades de la formalització respecte als altres municipis.

També s'ha pogut observar que les referències detectades en el procediment són notablement inferiors a les detectades en els procediments gestionats electrònicament.

6.3 Casuística analitzada

Procediments administratius

- En tot procediment administratiu conviuen harmònicament referències de tipus diferents (documentals, electròniques...) i, si bé totes s'han de prendre en consideració, convé que, per estudiar-les, aquestes referències siguin tractades sota una pauta de classificació comuna.
- La problemàtica i les propostes de millora evidenciades possibiliten per a cada producte estudiat que s'apropi a les pautes de qualitat que estableixen les normes ISO.
- L'heterogeneïtat que es percep en la tramitació dels productes es deu a la cultura administrativa que cada municipi ha emprat al llarg dels anys. Per tant, cada municipi tramita i gestiona els expedients de manera autònoma.
- Es posa en valor el cicle de vida dels documents electrònics que hi apareixen perquè es fa esment del conjunt d'etapes o períodes pels quals passa la vida del document, des de la identificació en el sistema de gestió de documents fins a la selecció per a la conservació permanent, d'acord amb la legislació sobre arxius aplicable en cada cas, o per a la destrucció reglamentària.
- D'acord amb el que estableix la norma ISO 15489-1 (*Classification*), podem garantir la identificació i l'estructuració sistemàtiques de les activitats dutes a terme per als productes estudiats de les organitzacions o dels documents generats per aquestes en categories, d'acord amb convencions, mètodes i normes de procediment, lògicament estructurats i representats en un sistema de classificació.

Graells de variables

- La càrrega d'informació de variables que suporten les dues primeres referències que formen part exclusivament de l'expedient finalista de preservació al dipòsit d'arxiu (pauta TAAD) concentren entre el 45% i el 60% de la càrrega total d'informació del procediment.

Variabilitat dels continguts d'informació

- La perdurabilitat de les variables associades a referències (V/R) en el decurs del temps (zona d'intersecció de l'operador booleà Y) és, de mitjana, d'un 42,33%, fet que comporta una variabilitat molt alta en els continguts d'informació que suporten els documents.
- Les variables associades a referències (V/R), que desapareixen en el decurs del

temps, són, de mitjana, d'un 20,42%.

- Les variables associades a referències (V/R), que apareixen en el decurs del temps, són, de mitjana, d'un 37,25%.

		Variació global	Quantitat de variables	% (V/R) apareixen / desapareixen	% (V/R) a la zona d'intersecció	% (V/R) que desapareixen	% (V/R) que apareixen	Variables estudiades
1.1.2000	1.1.2011	Llagostera	19	6,69%	63,03%	15,14%	21,83%	284
2.1.2000	2.1.2000	Palamós	-15	-6,44%	59,23%	23,61%	17,17%	233
3.1.2000	3.1.2011	Sant Vicenç Castellet	171	55,52%	30,19%	7,14%	62,66%	308
1.2.2000	1.2.2011	Llagostera	155	38,18%	34,24%	13,79%	51,97%	406
2.2.2000	2.2.2011	Palamós	26	9,00%	64,01%	13,49%	22,49%	289
3.2.2011	3.2.2011	Sant Vicenç Castellet	272	54,95%	27,68%	8,69%	63,64%	495
1.3b.2000	1.3b.2011	Llagostera	7	3,37%	46,63%	25,00%	28,37%	208
2.3.2000	2.3.2011	Palamós	44	16,06%	22,63%	30,66%	46,72%	274
3.3.2000	3.3.2011	Sant Vicenç Castellet	12	8,11%	41,89%	25,00%	33,11%	148
1.4.2001	1.4.2010	Llagostera	74	11,65%	30,71%	28,82%	40,47%	635
2.4.2003	2.4.2011	Palamós	58	10,68%	52,85%	18,23%	28,91%	543
3.4.2007	3.4.2011	Sant Vicenç Castellet	-167	-5,76%	34,91%	35,43%	29,67%	2.899
				16,83%	42,33%	20,42%	37,25%	6.722

Figura 31. Taula general de variabilitat dels continguts d'informació. Elaboració pròpia.

- La gestió documental —i, concretament, l'anàlisi de variables— ha permès no tan sols determinar quines són les metadades òptimes dels expedients per capturar-los electrònicament, sinó també estrènyer els vincles i unificar el vocabulari i la manera de treballar entre els gestors informàtics i els gestors documentals, peces fonamentals per implantar correctament les eines per a l'e-Administració.
- Convé que es revisin els continguts d'informació que suporten les referències de les TAAD per a cada producte administratiu per tal de poder-ne garantir l'adequació al que actualment ja s'hi està recollint.
- Les metadades, enteses com a dades que descriuen per a cada producte el context, el contingut i l'estructura dels documents i la gestió d'aquests en el decurs del temps, han quedat detectades, relacionades i quantificades.

6.4 Continuïtat i aprofundiment de la recerca

Entenem que es pot aprofundir en multitud de propostes sobre els processos administratius i gestió documental, tots vàlids fruit d'aquesta aportació nostra, que esperem que en un futur puguem continuar aprofundint i desenvolupant. Així mateix, confiem que serveixi com a referent i punt de partida de futurs estudis.

Una aposta clara vers la interoperabilitat: permet posar en relleu i impulsar la unificació de dades i orientar cap a la cooperació interadministrativa entre les administracions públiques (e-Administració), en els àmbits dels productes que es desenvolupin (urbanisme, secretaria, arxiu), dels diferents ajuntaments.

Xarxa d'entitats i cooperació interadministrativa: les administracions públiques com la Generalitat de Catalunya, les diputacions, els consells comarcals, els consorcis i d'altres són les que tenen a les seves mans els recursos per poder coordinar, implantar i aplicar aquests sistemes als ajuntaments i treballar conjuntament en el marc de l'Administració electrònica.

Recerca i investigació en línies de futur: volem agrair que iniciatives com aquesta, propiciades per l'Escola d'Administració Pública de Catalunya, ajudin a mantenir viva la motivació de grups de recerca universitaris o mixtos que, en les seves investigacions i estudis, materialitzen l'assoliment d'uns resultats aplicables que permeten conèixer més profundament aquest tipus d'aplicacions tant de l'àmbit professional com de l'educatiu.

7 Bibliografia

- BELTRAN SANZ, J.; Carmona Calvo, M. A.; Carrasco Pérez, R.; Rivas Zapata, M. A. *Guía para una gestión basada en procesos*. Mallorca: Govern de les Illes Balears. Instituto Andaluz de Tecnología. 141 p. ISBN: 84-923464-7-7. [Disponible també en línia <<http://www.oviedo.es/upload/web/parrafos/01484/docs/GuiaProcesos.pdf>>.]
- CAPELL I GARRIGA, E.; Corominas i Nogueras, M. (coords.). *Manual d'arxivística i gestió documental*. Barcelona: Associació d'Arxivers de Catalunya, 2009, 541 p. ISBN 978-84-822482-9-2.
- CASADO ESQUIUS, L. *Gestió del canvi de les administracions locals. Manual de consulta*. Barcelona: Diputació de Barcelona. Xarxa Municipal. Àrea de Règim interior, Hisenda i Planificació, 2003 (*Manual de Formació Municipal*; 12), 89 p. Dipòsit legal: B-6966-203. [Disponible també en línia <http://www.diba.cat/documents/477802/0/gestio_canvi.pdf>.]
- FAUS, J. C. «Reenginyeria de procediments a Gandia». *Butlletí de l'Associació d'arxivers Valencians*, núm. 34 (2009), p. 2-6. [Disponible també en línia <<http://www.arxiversvalencians.org/doc/bole34.pdf>>.]
- GUIU RIUS, P.; PUIG-PEY SAURÍ, A. *Glossari de termes d'infonomia, arxivística i gestió documental a l'administració pública*. Barcelona: Associació d'Arxivers Valencians & Tiravol, 2006. ISBN-10: 84-96616-08-8.
- HAMMER, M.; CHAMPY, J. *Reingeniería de la empresa*. Barcelona: Ediciones Parramón, S.A., 1994.
- MEDINA GIOPP, A. *Gestión por procesos y creación de valor público: un enfoque analítico*. Santo Domingo: INTEC (Instituto tecnológico de Santo Domingo), 2005, 219 p. ISBN: 99934-25-61-3.
- [Norma de Descripció Arxivística de Catalunya \(NODAC\) 2007](#). Barcelona: Departament de Cultura i Mitjans de Comunicació, Subdirecció General d'Arxius, 2007, 285 p. ISBN 84-393-7446-6. [Disponible també en línia <<http://www20.gencat.cat/docs/CulturaDepartament/Cultura/Temes/Arxius/Norma%20de%20Descripcio%20Arxivistica%20de%20Catalunya/arxius/NodCast.pdf>>.]
- PUIG-PEY SAURÍ, A.; GUIU RIUS, P.; AGRAMUNT CALVET, H. *Circuits administratius. Disseny i millora. Simplificació i eficiència per a l'e-Administració*. València: Associació d'Arxivers i Gestors de Documents Valencians & Tiravol, 2011. ISBN: 978-84-613-8483-9.

Pàgines web [Consulta: 20 de juny de 2013]

- Ajuntament de Llagostera <<http://www.llagostera.cat/index.asp?pag=31>>
- Ajuntament de Palamós <<http://www.palamos.cat>>
- Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols <<http://www.guixols.cat/web>>
- International Organization for Standardization <<http://www.iso.org>>
- Moreq2 (European Foundation for Quality Management) <<http://www.moreq2.eu>>

8 Glossari de termes

Descrivim tot seguit alguns dels termes més emprats en el treball i que poden facilitar la comprensió a les persones no especialistes en el tema.

Terme	Descripció
Administració electrònica	Fa referència a la incorporació de les tecnologies de la informació i la comunicació en les administracions públiques en dues vessants: des d'un punt de vista intraorganitzatiu, transformar les oficines tradicionals i convertir els processos en paper en processos electrònics, amb la finalitat de crear una oficina sense papers; i des d'una perspectiva de les relacions externes, habilitar la via electrònica com un nou mitjà per a la relació amb el ciutadà i les empreses.
Administració pública	<p>Conjunt d'òrgans, entitats i persones públiques encarregades d'exercir les potestats administratives d'un estat en els seus diferents àmbits territorials i competencials.</p> <p>Central: govern central de l'Estat espanyol.</p> <p>Autonòmica: referida a les comunitats autònomes.</p> <p>Local: diputacions, comarques, entitats supramunicipals i ajuntaments.</p> <p>Institucional.</p>
Aplicació informàtica	<p>1. Programari o conjunt de programes que pot executar el maquinari per a la realització de les tasques de computació a les quals es destina.</p> <p>2. Programa d'ordinador que es compra preparat per al seu ús. N'hi ha de diversos tipus segons el propòsit per al qual s'ha dissenyat: processadors de text, bases de dades, programes de comptabilitat, de facturació, etcètera.</p>
APS	Vegeu <i>Metodologia APS</i> .
Camps	Categoria d'informació en una base de dades. A mode d'exemple, en un albarà els camps poden ser la data, el nom de l'empresa i la quantitat d'articles.
Cicle vital dels documents	Conjunt d'etapes per les quals passen successivament els documents d'arxiu des que es produeixen (arxiu de tràmit) i passen per l'arxiu de concentració fins que s'eliminen o es conserven en un arxiu històric. Tècnicament es divideix en tres fases: fase activa, fase semiactiva i fase inactiva dels documents, d'acord amb la identificació i l'assignació dels seus valors primaris (administratiu, fiscal, legal) o secundaris (testimonial, informatiu i històric).
Circuit administratiu	<p>1. Moviment que efectuen els documents per diverses unitats orgàniques d'una empresa o administració.</p> <p>2. Conjunt de documents necessaris per a l'execució d'operacions administratives.</p>
CNAATD	Comissió Nacional d'Accés, Avaluació i Tria Documental.

Continguts d'informació	Conjunt de variables que, integrades dins un document, permet donar sentit a la definició dels documents que s'estudien dins els circuits administratius.
DEP	Diagrama d'estructura d'un producte.
Diagrama d'estructura d'un producte	Gràfic global d'un procés. Forma d'anomenar el diagrama encadenat de referències documentals associades als circuits d'un procés administratiu.
Diplomàtica	<p>1. Ciència que té per objecte l'estudi dels diplomes o documents, en llurs caràcters externs i interns, per tal de fixar-ne l'autenticitat (<i>Enciclopèdia Catalana</i>).</p> <p>2. Disciplina que té per objecte l'estudi i la crítica de la tradició, la forma i l'elaboració dels documents escrits resultants d'accions jurídiques i activitats administratives realitzades per persones físiques o jurídiques.</p>
<i>Docflow</i>	Flux de documents. Fa referència a la seqüència ordenada de producció de documents en la formació d'un expedient o en la resolució d'un assumpte, ja sigui senzill o complex.
Document	<p>1. Qualsevol objecte o suport que porti informació en forma de dades, text o imatge, recuperables en el temps i en l'espai i llegibles per una persona o una màquina.</p> <p>2. Testimoniatge material d'un fet o acte realitzat en l'exercici de les seves funcions per institucions o persones físiques, jurídiques, públiques o privades, registrat en una unitat d'informació en qualsevol tipus de suport (paper, cintes, discos magnètics, pel·lícules, fotos, etc.) en llenguatge natural o convencional.</p>
Document d'arxiu	«Document d'arxiu; document (<i>records</i>). Informació creada i mantinguda com a prova i informació per una organització o una persona d'acord amb les seves obligacions legals o en el desenvolupament de les seves activitats.» (ISO 15489-1, p. 7)
e-Administració	Vegeu <i>Administració electrònica</i> .
EFQM	European Foundation for Quality Management. Sistema de gestió de la qualitat pensat per ser aplicat en el disseny i en la gestió per processos.
ENI	<p>Esquema Nacional d'Interoperabilitat. Comprèn el conjunt de criteris i recomanacions en matèria de seguretat, conservació i normalització que han de tenir les administracions públiques per a la presa de decisions tecnològiques que garanteixin la interoperabilitat, entre si i amb els ciutadans. Va ser creat per la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, i regulat pel Reial decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració electrònica.</p> <p>La seva finalitat és la creació de les condicions necessàries per garantir el nivell adequat d'interoperabilitat tècnica, semàntica i organitzativa de les aplicacions i els sistemes utilitzats per les administracions públiques, que permeti l'exercici de drets i el compliment de deures mitjançant l'accés electrònic als serveis públics, alhora que redunda en benefici de l'eficàcia i l'eficiència.</p>

Evidència	«Documentació relativa a una transacció. Una evidència és una prova d'una transacció de la qual es pot demostrar que s'ha creat en el curs normal d'una activitat de negoci i que està intacta i és completa. No es limita al significat legal del terme.» <Terminologia ISO sobre SGD > Documents (TERMCAT)
Expedient administratiu	«L'expedient administratiu és integrat pel conjunt de documents corresponents a un procediment administratiu, qualssevol que siguin el suport i el tipus d'informació que continguin.» (Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, art. 46.1)
Expedient electrònic	«Conjunt de documents electrònics corresponents a un procediment administratiu sigui quin sigui el tipus d'informació que contingui.» (Llei 11/2007, de 22 de juny)
Gestió documental	<p>1. «Conjunt d'operacions i de tècniques, integrades en la gestió administrativa general, basades en l'anàlisi de la producció, la tramitació i els valors dels documents, que es destinen a la planificació, el control, l'ús, la conservació i l'eliminació o la transferència dels documents en un arxiu, amb l'objectiu de racionalitzar-ne i unificar-ne el tractament i aconseguir-ne una gestió eficaç i rendible.» (Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents, art. 2.e)</p> <p>2. «Àrea de gestió que és responsable de controlar de manera eficient i sistemàtica la creació, la recepció, el manteniment, la utilització i la disposició dels documents; els processos que serveixen per a incorporar i mantenir en forma de documents tant la prova com la informació de les activitats i operacions del negoci» (ISO15489-1, p. 8). La gestió documental moderna implica un seguit de processos que van des de la captura dels documents i la informació (inclou la digitalització de la documentació, la captura intel·ligent de continguts —OCR/ICR—) fins a la classificació, la descripció, la disposició i l'emmagatzematge segur dels documents per a la seva recuperació.</p>
Graella de variables	Representació bidimensional plana de la correspondència entre les variables d'informació i els documents, per al conjunt de documents del procediment administratiu analitzat, amb una ordenació seqüencial d'aparició.
Interoperabilitat	Capacitat d'integrar fàcilment la informació entre sistemes, tant en les comunicacions i l'emmagatzematge com en els processos de negoci. Coneguda també com <i>passarel·la informàtica</i> .
ISO 9000	Conjunt de normes sobre el sistema de gestió de la qualitat elaborades per la International Standard Organization. La ISO 9000: <i>Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario</i> defineix les directrius generals i estableix la terminologia. La ISO 9001: <i>Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos</i> estableix els requisits mínims que ha de complir un sistema de gestió de qualitat i es pot fer servir per a l'aplicació interna o per a la certificació.
ISO 15489	UNE-ISO 15489:2006. <i>Informació i documentació. Gestió documental. Part 1: Consideracions generals (ISO 15489-1:2001). Part 2: Directrius (ISO/TR 15489-2:2001)</i> . Norma tècnica que té per objectiu definir bones pràctiques de gestió de documents en les organitzacions, ja siguin públiques o privades. Recull els principis generals i la metodologia de disseny i implementació del sistema de la gestió documental.

ISO 23081	UNE-ISO 23081-1:2008. <i>Información y documentación. Procesos de gestión de documentos. Metadatos para la gestión de documentos. Parte 1: Principios.</i> UNE-ISO 23081-2: 2011. <i>Metadatos de Gestión documental. Parte 2: Elementos de implementación y conceptuales.</i> Defineix les metadades per a la gestió de documents. És una norma complementària de la ISO 15489.
ISO 26122	UNE-ISO/TR 26122:2008 <i>Informació i documentació. Anàlisi dels processos de treball per a la gestió documental.</i>
ISO 30300:2011	UNE-ISO 30300:2011. <i>Informació i documentació. Sistemes de gestió per a documents. Fonaments i vocabulari.</i> Pertany a una sèrie de normes amb el títol general d' <i>Informació i documentació. Sistemes de gestió per a documents.</i> Defineix els principis generals, els objectius i els beneficis d'un SGD i especifica la terminologia de la sèrie de normes.
ISO 30301:2011	UNE-ISO 30301:2011. <i>Informació i documentació. Sistemes de gestió per a documents. Requisits.</i> Especifica els requisits necessaris per implantar un SGD en una organització que vol demostrar la seva habilitat per crear i controlar els documents de les seves activitats durant el temps que sigui necessari.
LAD	Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents.
LAECSP	Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.
Llençol	Forma familiar d'anomenar el diagrama d'estructura d'un producte (DEP).
Metadades	<ol style="list-style-type: none"> «Dades que descriuen el context, el contingut i l'estructura dels documents i la gestió d'aquests en el decurs del temps.» (ISO 15489-1) Tota aquella informació descriptiva sobre el context, la qualitat, la condició o les característiques d'un recurs, una dada o un objecte amb la finalitat de facilitar la seva recuperació, autenticació, avaluació, preservació i/o interoperabilitat. Són dades sobre dades per comunicar informació sobre un document o sobre els recursos que es relacionen directament amb la seva accessibilitat, recuperació, tractament i preservació.
Metodologia APS	<i>Administrative process study.</i> Mètode innovador d'estudi de processos administratius basat en el tractament de la documentació produïda en forma similar a la fabricació de productes. Aplicat per primer cop l'any 1990 per Antoni Puig-Pey i Saurí, doctor enginyer industrial en organització.
MoReq2	<i>Model Requirements for the management of electronic records.</i> Especificació que defineix els requisits que han de tenir els programaris per gestionar la documentació electrònica.
Normalització	Activitat adreçada a establir disposicions destinades a un ús comú repetit, respecte a problemes reals o potencials, amb l'objectiu d'aconseguir un grau òptim d'ordre en un context determinat.

Normalització documental	Projecte que preveu dos àmbits d'actuació: la revisió dels documents existents i la supervisió, d'acord amb els principis de racionalització i qualitat lingüística, de la documentació de nova creació. És un procés dinàmic que no acaba quan s'han revisat tots els documents, sinó que en cada imprès nou que es fa s'actualitza el llenguatge administratiu i s'adapta a una societat democràtica i no discriminatòria, des de principis de consens, legalitat, racionalització i qualitat lingüística.
Procediment	<ol style="list-style-type: none"> 1. Forma especificada per dur a terme una activitat o un procés (ISO 9000). 2. Conjunt d'operacions que defineixen un procés i la seva successió i que han estat definides prèviament de manera explícita o tàcita per aconseguir un resultat. 3. Mètode pràctic de fabricació d'un producte o de prestació d'un servei.
Procés administratiu	<ol style="list-style-type: none"> 1. «Conjunt d'activitats mútuament relacionades o que interactuen, les quals transformen elements d'entrada en resultats.» (ISO 9000) 2. Encadenament d'un o diversos circuits parcials d'informació.
Productes i serveis	<ol style="list-style-type: none"> 1. Total de conceptes elaborats en un temps determinat i en una unitat concreta, eventualment utilitzat en una altra unitat com a primera matèria per a l'elaboració dels seus productes i serveis. 2. «Producte. Resultat d'un procés.» (ISO 9000)
QC	Quadre de classificació.
Quadre de classificació	<ol style="list-style-type: none"> 1. Esquema general de l'organització d'un fons o arxiu que presenta de manera sistemàtica i estructurada els grups de sèries i les sèries d'acord amb criteris orgànics o funcionals. 2. Instrument de consulta que reflecteix l'organització del fons documental i aporta dades essencials de la seva estructura.
Redissenyar	Repensar la manera de fer les coses.
Reenginyeria	Revisió fonamental dels processos d'una empresa i d'un sistema de treball amb l'objectiu d'aconseguir millores substancials de rendiment, reducció de costos, millora de la qualitat del servei i rapidesa.
Referències	Cadascun dels documents o de les evidències electròniques que contenen variables d'informació d'una tramitació administrativa. Poden ser documents en paper, evidències electròniques, altres documents i documents d'arxiu.
Referències electròniques	Documents en suport electrònic accessibles mitjançant pantalles informàtiques.
Registre	Acció de control de la sortida i l'entrada de documents en una organització a fi de tenir-ne constància. Es materialitza l'efecte de registrar en la inscripció, generalment numerada en ordre cronològic, complementada amb informacions considerades de suficient interès per ser exacta, controlar el document i fer el seguiment d'una tramitació, si s'escau.

Registre general	Unitat administrativa de caràcter general que depèn de la Secretaria General i té com a finalitat aconseguir un sistema de control i garantia interna i externa dels documents que es presenten a l'Administració i dels documents oficials de l'Administració mateixa que s'envien a altres institucions o bé a particulars.
Simplificació	Acció que permet fer, d'una manera més senzilla i amb menys complexitat, un producte o un servei a un client, ja sigui intern o extern.
TAAD	Taules d'avaluació i accés documental. Les elabora la Comissió Nacional d'Accés, Avaluació i Tria Documental (CATTD) i defineixen el període de retenció i el règim general d'accés a la documentació de les administracions públiques de Catalunya.
Unitat documental composta	«Unitat organitzada de documents aplegats pel productor per al seu ús corrent, o bé aplegats durant el procés d'organització arxivística, perquè fan referència a un mateix tema, activitat o procediment. Una unitat documental composta és normalment la unitat bàsica d'una sèrie.» (ISAD-G i reproduïda per la NODAC)
Variables	Camps d'informació que canvien o poden canviar segons el tema tractat. Aplicable als camps d'informació d'un document en paper o electrònic.
<i>Workflow</i>	Flux de treball. Conjunt de tasques estructurades d'acord amb la definició de la manera, l'ordre i la responsabilitat d'execució i la seva sincronització. Inclou els mecanismes de seguiment del compliment de les tasques.

9 Índex de figures

<i>Codi</i>	<i>Descripció de la figura</i>	<i>Pàgina</i>
1	Esquema d'explicació de les variables d'informació	19
2	Operador lògic O. Elaboració pròpia a partir de la pàgina web www.eduteka.org	20
3	Operador lògic O amb més nodes	20
4	Operador lògic Y	21
5	Operador lògic Y amb més nodes	21
6	Operador lògic NOT	21
7	Full de ruta del treball de recerca	22
8	Esquema general de circuits parcials	24
9	Esquema detallat de circuits i subcircuits	25
10	Graelles de casuística combinatòria de circuits i subcircuits	26
11	Diagrama d'estructura del producte: DEP/lleçol, 1a part	42
12	Diagrama d'estructura del producte: DEP/lleçol, 2a part	43
13	Diagrama d'estructura del producte: DEP/lleçol, 3a part	44
14	Esmena de deficiències, 1a part	45
15	Esmena de deficiències, 2a part	46
16	Detall de les variables autòctones, ordenades per aparició en el procediment administratiu	53
17	Detall de la graella de variables associades a referències	57
18	Detall de les variables, ordenades per aparició en el procediment administratiu	60
19	Detall de la graella de variables associades a referències	62
20	Evolució de les variables en expedients comparats	65
21	Detall de les 56 variables que desapareixen	67
22	Detall de les 139 variables que apareixen en ambdós expedients administratius	71
23	Llistat ordenat per codis de les 211 variables que apareixen en l'expedient 1.2.2011 i que no surten en l'expedient 1.2.2000	77
24	Taula de referències corresponent al procediment administratiu 1.2.2000	78
25	Resultats de la intersecció de les casuístiques analitzades en els tres municipis	80
26	Resultats de la intersecció de les tres casuístiques analitzades	80
27	Detall de les 72 variables/referències que apareixen en la zona C1^C2^C3	83
28	Metadades que es vulguin considerar a efectes arxivístics del procediment administratiu i especialment quan es transfereixin a l'i-Arxiu (e-Administració)	84
29	Productes i subproductes ordenats i codificats per municipi	87
30	Taula dels sistemes de registres implantats per ajuntament i vinculació de les dades en els assentaments	89
31	Taula general de variabilitat dels continguts d'informació. Elaboració pròpia	100

