



**Consorci  
d'Informàtica Local  
de Mallorca**

# Gestió d'expedients

## La gestió d'expedients

- Afectarà a totes les àrees municipals
- Estarà integrada amb tots els programes de gestió municipal
- És la base per muntar la carpeta del ciutadà
- Permet personalitzar al màxim els procediments.

## Continguts

- Què és la gestió d'expedients?
- Què pot fer el Consorci d'Informàtica Local de Mallorca pel vostre ajuntament?
- Procediment que podem implantar a un ajuntament
- Escaneig de document i la reducció de paper
- Registre d'entrades i sortides de documents

## Què és la gestió d'expedients?

La gestió d'expedients és la solució informàtica a alguns dels problemes que sorgeixen durant les feines quotidianes de tramitació d'expedients.



**Qui no s'ha trobat amb un expedient perdut?**

Un gestor d'expedients permet centralitzar totes les dades a un mateix lloc, això podria arribar a suprimir totalment les consultes del paper.



**Com podem prendre decisions sense saber que passa al municipi?**

La tramitació d'expedients no és més que la forma d'actuar d'un ajuntament. Per tant afecta a qualsevol àrea. És per això que hem de poder consultar i analitzar aquesta informació per prendre les decisions més encertades.



**Volem millorar l'eficiència de la nostra institució?**

Una eina de gestió d'expedients elimina les tasques rutinàries de la tramitació dels expedients, com per exemple escriure a mà

a cada document les dades pròpies de l'expedient (Nom de l'interessat, emplaçament, pressupost ...) i també posa a disposició de l'usuari les dades de l'expedient de la forma més adient possible, augmentant així la productivitat dels treballadors municipals.



**I ara qui te l'expedient?, qui distribuirà les tasques de tramitació?**

El gestor d'expedients ens obliga a definir clarament com s'han de tramitar els expedients més comuns, si be també ha de permetre adaptar-los a qualsevol circumstància que surti a un expedient en particular. Això fa que, durant aquesta definició decidirem qui ha de fer que i com ho ha de fer mitjançant un sistema de tasques on a cada persona involucrada li arribaran només les tasques que li pertocin en el moment processal oportú.



**Podria la gestió d'expedients millorar la resposta al ciutadà?**

La resposta és clara: Sí. La informació de la tramitació d'un expedient s'actualitza a temps

real per tant podem respondre ràpidament a la pregunta 'que hi ha de lo meu?' Tant des del departament involucrat, com des d'una oficina d'atenció ciutadana.

No hem d'oblidar la llei 11/2007 d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics. Si volem oferir informació al ciutadà mitjançant la seu electrònica tindrem dues opcions: o tenim un departament que constantment actualitzi la informació o haurem de disposar d'una gestió d'expedients que ja generi aquesta informació de forma automàtica.

**La gestió d'expedients és una eina indispensable a qualsevol ajuntament**



En definitiva una gestió d'expedients augmenta la productivitat i l'eficiència de totes les àrees de la nostra administració i és la base per oferir al ciutadà un millor servei tant presencial com electrònic.

## Què pot fer el Consorci d'Informàtica Local de Mallorca pel vostre ajuntament?

El Consorci d'Informàtica Local de Mallorca posa a disposició dels ens consorciats un servei d'implantació d'expedients amb més de 7 anys d'experiència als ajuntaments de Mallorca.

Es tracta d'un grup de persones expertes en l'anàlisi i disseny de procediments que vos pot guiar en tot el procés d'implantació del procediment ajudant a que el procediment implantat sigui eficient.

Unifiquen la imatge dels documents que generarà automàticament l'eina emprada la qual

cosa redunda en una imatge cuidada de la vostra entitat davant el ciutadà.

Dissenyen el procediment de forma que s'aprofiti al màxim les possibilitats de l'eina informàtica emprada per mecanitzar el procediment.

Finalment informar-vos que el Consorci d'Informàtica Local de Mallorca, mitjançant el seu servei de hosting d'aplicacions posa a la vostra disposició una eina de gestió d'expedients a un preu raonable.



**Consorci  
d'Informàtica Local  
de Mallorca**

General Riera, 113 . 07010  
Palma, Illes Balears  
Telèfon 971 173 999 .  
[cilma@conselldemallorca.net](mailto:cilma@conselldemallorca.net)

## Procediments que podem implantar a un ajuntament

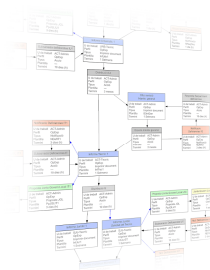
El Consorci d'Informàtica Local de Mallorca ha implantat a diversos ajuntaments una varietat important de procediments. Aquí teniu una llista de procediments que podeu implantar als vostres ajuntaments.

- Baixes Padronals
- Obra major
  - Llicència
  - Projecte de execució
  - Pròrroga
  - Modificació en el transcurs d'obra
  - Final d'obra
  - Denegació
  - Desistiment
- Obra menor
  - Llicència
  - Pròrroga
  - Denegació
  - Desistiment
- Disciplina urbanística
- Activitats llei 16/2006
  - Llicència d'obertura permanent innòcua
  - Permís d'instal·lació permanent menor i major
  - Llicència d'obertura i funcionament

- permanent menor i major
  - Instal·lació no permanent temporal convalidable
  - Instal·lació no permanent temporal no convalidable
  - Altres instal·lacions no permanents
  - Venda fora d'establiment comercial
  - Informes de viabilitat
  - Comunicació de modificacions substancials
  - Transmissions
- Animals perillosos
- Animals abandonats
- Matrimoni
- Taules i Cadires
- Cementiri
- Certificats urbanístics
- Servei d'atenció domiciliaria
- Contractació
- Ocupació de via pública
- Taxes i Impostos
- Informes de secretaria
- Vehicles abandonats
- Lloguer cases
- Peticions
- Guals permanents
- Mercat

- Responsabilitat patrimonial
- Publicitat dinàmica
- Interès general
- Exposició d'edictes
- Llicència de Taxis
- Pressupostos
- Plusvàlues
- Ordres d'execució
- Convocatoria de plaça
- Subvencions
- Ordenances
- Sncionador Genèric
- Estudis de Detall

El Consorci d'Informàtica Local de Mallorca ha creat un repositori de procediments on podeu compartir diagrames de procediments i documents d'expedients ja implantats.



**Diagrama  
+  
Plantilles  
+  
accions  
+  
dades  
=  
PROCEDIMENT**

## Documents electrònics i la reducció de paper

La idea de reduir l'ús del paper és una idea molt atractiva, però sempre sorgeix el dubte de si realment és possible.

La primera resistència que ens trobam és la cultura del paper. No és estrany sentir la frase "el que val és el que està en paper". Això era cert fa un temps però avui en dia tenim suport legal per que els documents electrònics tinguin la mateixa validesa que els documents en paper. Si be ens falta una passa més que resulta important: que els administrats també ho vegin així.

Fa temps que tenim els mitjans tècnics per afrontar aquest repte, però és des de la publicació de la llei 11/2007 que tenim els mitjans legals per eliminar el paper de les nostres oficines. Això avui per avui no s'ha posat en pràctica. Com a molt alguns funcionaris amb bona voluntat es dediquen a escanejar documents i emmagatzemar-los amb els programes de backoffice més habituals, aconseguint així una còpia purament informativa però sense cap validesa legal.

Avui en dia ens hem de plantejar quan donarem la passa i implantarem la firma electrònica generalitzada, la compulsa electrònica per documents que entrin en paper, un sistema segur i fiable per emmagatzemar els documents. D'aquesta manera eliminarem el paper i augmentarem l'accessibilitat dels documents a tot l'ajuntament, reduint els costos i les recerques derivades de l'ús del paper.

## Registre d'entrades i sortides de documents

El registre d'entrades i sortides és un punt fonamental quan xerrem de documents. A tots els tràmits d'un expedient que impliquin rebre o enviar un document, tindrem que fer una anotació a un llibre de registre. Un registre mecanitzat permet que aquestes anotacions es puguin realitzar de forma automàtica.

També existeix la possibilitat que un expedient s'iniciï a partir de la presentació d'un document al registre d'entrades, és per això que un registre mecanitzat permet iniciar un expedient.

En qualsevol dels dos casos, aquesta automatització no es directa, sempre haurà un pas de confirmació de l'altra part per tal d'assegurar la integritat de la informació. Això vol dir que si es fa una anotació des d'expedients el departament de registre tindrà que acceptar-la i tindrà l'oportunitat de modificar-la per adaptar-la als seus estàndards.

**"Una gestió d'expedients és la base per oferir al ciutadà un millor servei tant presencial com electrònic."**