



Guia de simplificació de procediments de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears





Presentació

La simplificació administrativa és un dels grans eixos d'acció del Govern de les Illes Balears. Una tasca necessària, urgent i en la qual només ens trobam en el punt de partida d'aquesta legislatura, que es va iniciar amb el Decret Llei 3/2024, de 24 de maig, de mesures urgents de simplificació i racionalització administratives de les administracions públiques de les Illes Balears, que va donar lloc posteriorment a la Llei 7/2024. Els ciutadans d'aquestes illes reclamen menys tràmits, burocràcia i paperassa quan han de fer qualsevol tipus de gestió amb l'Administració. Més facilitat, celeritat i eficiència.

Per això, amb aquesta **GUIA DE SIMPLIFICACIÓ DE PROCEDIMENTS DE L'ADMINISTRACIÓ DE LA COMUNITAT AUTÒNOMA DE LES ILLES BALEARS**, el que feim és donar eines per afrontar una problemàtica que afecta els ciutadans i les empreses, i que és una bona oportunitat perquè l'Administració sigui un gran aliat que faciliti al màxim la vida, i no un escull que pot retardar dur a terme els projectes de vida.

Després d'analitzar meticulosament els processos administratius existents i la normativa vigent, presentam una guia que s'emmarca principalment en l'Administració autonòmica, però que també és de gran utilitat per a la resta d'administracions de les Illes Balears: els consells insulars i els ajuntaments. Perquè aquest és un repte absolutament transversal en el qual tots hem de jugar un paper.

La **GUIA**, doncs, és un codi de bones pràctiques que sens dubte ha de guiar l'acció administrativa per millorar la relació entre els ciutadans i l'Administració. Simplificar la normativa, els procediments i la documentació requerida és fonamental per desfer els embuts burocràtics existents, sempre dotant-ho de la màxima seguretat jurídica. Guanyar eficiència i eliminar paperassa és una de les eines més potents per atreure les inversions a les Illes Balears, millorar la productivitat del nostre model econòmic i enfortir la confiança dels ciutadans i les empreses en les administracions.

Antoni Costa Costa
Conseller d'Economia, Hisenda i Innovació

Índex

1. Introducció	7
1.1. El concepte de <i>simplificació administrativa</i>	8
1.2. Objecte	9
1.3. Estructura	10
2. Antecedents i marc normatiu	11
2.1. Context europeu	11
2.2. Context estatal	13
2.3. Context autonòmic	16
3. Simplificació normativa	23
3.1. Preguntes que ens hem de fer	24
3.1.1. És necessària la regulació? Punt de vista de la qualitat normativa	24
3.1.2. És proporcionada la forma d'intervenció de l'Administració? Aplicació del principi de proporcionalitat	25
3.1.3. Es compleix la regla «one in one out»? Càrregues administratives	25
3.2. Mesures de simplificació normativa	25
3.2.1. Reducció normativa	26
3.2.2. Simplificació dels continguts dels texts normatius	26
3.2.3. Tècniques de millora de la qualitat normativa	27
3.2.4. Memòria d'impacte normatiu	27
3.2.5. Reducció de càrregues administratives	28
4. Simplificació procedimental	32
4.1. Preguntes que ens hem de fer	33
4.1.1. Tenim identificats els procediments administratius de la nostra unitat administrativa?	33
4.1.2. Tenim els procediments administratius classificats segons el tipus de procediment?	33
4.1.3. Els procediments estan catalogats en l'Inventari de procediments?	33
4.1.4. El procediment cobreix una necessitat per a la ciutadania o un interès públic que impliqui una actuació de l'Administració que s'hagi de convertir en un procediment?	34
4.2. Fases	34
4.2.1. Identificació i descripció de la situació actual del procediment. Recopilació i anàlisi de la informació relativa a debilitats, amenaces, fortaleses i oportunitats (DAFO)	34
4.2.2. Reestructuració del procediment i proposta de millores	37
4.2.3. Implantació de les mesures de simplificació	40
4.2.4. Millora contínua. Avaluació del procés i actuacions finals	40
4.3. Mesures de simplificació procedimental	40
4.3.1. Suprimir procediments no necessaris	40
4.3.2. Agrupar procediments de característiques similars	41
4.3.3. Reformular les bases del procediment des del punt de vista de la simplificació	41

4.3.4. Reduir o eliminar tràmits administratius innecessaris que no aporten valor al procediment	41
4.3.5. Reduir els requisits i les obligacions exigibles a la ciutadania	41
4.3.6. Agilitar la gestió administrativa interna	41
4.3.7. Actuar de forma proactiva	41
4.3.8. Reduir terminis en la tramitació dels procediments	42
4.3.9. Eliminar requisits administratius injustificats o desproporcionats	42
4.3.10. Ampliar el nombre de procediments amb silenci positiu (estimadori)	42
4.3.11. Valorar el moment procedimental per aportar o requerir documentació	42
4.3.12. Normalitzar els documents administratius	42
4.3.13. Emprar declaracions responsables o comunicacions prèvies	43
4.3.14. Optar per procediments de resolució immediata	44
4.3.15. Aplicar actuacions administratives automatitzades (serveis)	44
4.3.16. Implantar la gestió electrònica completa en els procediments	45
4.3.17. Considerar l'ús de tecnologies per simplificar, automatitzar o agilitar el procediment	45
4.4. El procediment administratiu simplificat de la Llei 39/2015	45
5. Simplificació documental	48
5.1. Preguntes que ens hem de fer	48
5.1.1. És necessària tota la documentació que s'exigeix en un procediment administratiu? Amb quina finalitat?	48
5.1.2. Es demanen dades o documents que es troben en poder de les administracions públiques o que aquestes han elaborat?	49
5.1.3. Es requereixen dades o documents que es poden consultar a través de la PINBAL o altres mitjans interoperables?	49
5.1.4. Es demanen originals o còpies autèntiques de documents?	49
5.1.5. Es pot substituir la presentació de documents o de dades per una declaració responsable?	50
5.1.6. Es pot substituir un annex per camps en el formulari principal?	50
5.2. Mesures	50
5.2.1. Consultar dades i documents elaborats per qualsevol administració pública	50
5.2.2. Aportar documentació per mitjans electrònics	51
5.2.3. Aportar la documentació, de forma diferida, en els procediments de concurrència competitiva, concurrència massiva o processos selectius	51
5.2.4. Consultar documentació aportada per l'interessat en altres procediments que obra en poder de l'Administració	52
5.2.5. No sol·licitar documents originals o còpies autèntiques	53
5.2.6. Substituir documents per altres	54
5.2.7. Considerar l'ús de tecnologies per simplificar, automatitzar o agilitar els procediments	54
6. Tecnologia per simplificar i agilitar	56
6.1. Actuacions administratives automatitzades	56
6.2. Automatització robòtica de processos	58
6.3. Minería de processos	59
6.4. Tecnologies emergents aplicables a la simplificació administrativa	61



1.

Introducció

1. Introducció

Les diferents administracions han dedicat i dediquen esforços i recursos per millorar la qualitat dels serveis que s'ofereixen a la ciutadania a fi de satisfer-ne les necessitats i facilitar-li l'exercici dels drets. Aquests esforços s'han plasmat en diferents reformes, normatives i administratives, amb l'objectiu de modernitzar l'Administració pública entorn dels principis d'eficàcia i eficiència, entre d'altres, per fer-la menys costosa i des de la perspectiva de la ciutadania.

L'objectiu de les successives reformes de l'Administració ha estat millorar la qualitat dels serveis públics, i té la màxima expressió en l'aprovació de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, que van suposar un canvi en l'enfocament de la transformació de l'Administració i la passa definitiva per implantar l'administració electrònica com a instrument d'aquesta transformació de les administracions públiques i la simplificació de procediments.

En l'àmbit de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, els darrers anys s'han incorporat diferents mesures de simplificació administrativa, com l'elaboració de l'inventari de procediments, la substitució de determinats documents que s'havien d'aportar per declaracions responsables, la implantació d'aplicacions informàtiques i serveis electrònics, o l'impuls de l'ús generalitzat de tràmits telemàtics a la Seu Electrònica, a fi de facilitar les relacions entre la ciutadania i l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

La simplificació administrativa implica no tan sols les administracions públiques i la resta del sector públic com a tal, sinó totes les persones que en formen part. El personal que integra l'Administració ha de ser conscient del gran canvi que suposa la transformació de l'Administració pública i de l'esforç conjunt que s'ha de dur a terme per poder assolir-lo. Tampoc s'ha d'oblidar el principal objectiu d'aquesta transformació: una eficàcia i una eficiència de l'Administració més grans, per mitjà de l'oferiment d'uns serveis de qualitat a la ciutadania i de la facilitació de les relacions entre les administracions públiques i la ciutadania, amb la finalitat d'evitar la burocràcia que tradicionalment ha caracteritzat aquestes relacions.



En aquest context, s'elabora la **GUIA DE SIMPLIFICACIÓ DE PROCEDIMENTS DE L'ADMINISTRACIÓ DE LA COMUNITAT AUTÒNOMA DE LES ILLES BALEARS**, com a mandat de la Llei 7/2024, d'11 de desembre, de mesures urgents de simplificació i racionalització administratives de les administracions públiques de les Illes Balears. Aquesta Llei s'aprova en el marc de les polítiques de simplificació i racionalització administratives del Govern de les Illes Balears, que s'afronten des d'un triple vessant:

- Avançar en la simplificació procedimental.
- Assolir una simplificació normativa més gran que faciliti la tasca dels operadors jurídics.
- Incidir en la simplificació documental.

1.1. El concepte de *simplificació administrativa*

D'acord amb el *Diccionari de la llengua catalana* de l'Institut d'Estudis Catalans, *simplificar* és fer més simple, menys complex.

Partint d'aquesta definició, la simplificació s'ha d'entendre referida a un àmbit específic, a «alguna cosa», en el nostre cas l'àmbit de l'Administració i dels serveis que presta de cara a la ciutadania.

Donar una definició de la *simplificació administrativa* no resulta senzill. La literatura jurídica, i també la regulació normativa, ofereixen multitud d'aproximacions al concepte, igual que diferents texts normatius, plans de simplificació, modernització o qualitat, etc.

La simplificació administrativa s'enquadra dins el concepte de *racionalització de les administracions públiques*, segons el qual les administracions públiques s'han de transformar i han d'adoptar mesures de simplificació i sostenibilitat de l'estructura administrativa i d'accés directe de la ciutadania als serveis i prestacions públiques, de manera que es garanteixi una actuació eficaç, eficient i transparent, de qualitat.

En un sentit ampli, es pot dir que la simplificació administrativa consisteix a incrementar l'eficàcia i l'eficiència de la gestió administrativa amb la doble finalitat de millorar tant els serveis a la ciutadania com l'organització i el funcionament intern de les administracions públiques, i que es tradueix a aplicar mesures per a la millora de la qualitat normativa, la simplificació normativa, la modernització i racionalització administrativa, la revisió i agilitació de procediments, la reducció de les càrregues administratives i la transformació digital del sector públic.

En un sentit més concret, l'article 1 de la Llei 7/2024 estableix que, als efectes d'aquesta Llei, la simplificació administrativa consisteix a incrementar l'eficàcia i l'eficiència de la gestió administrativa, amb la doble finalitat de millorar tant els serveis a la ciutadania com l'organització i el funcionament intern de les administracions públiques.



Així, la simplificació administrativa es tradueix en mesures per:

- Millorar la qualitat normativa.
- Simplificar la normativa.
- Modernitzar i racionalitzar l'Administració.
- Revisar i agilitar els procediments.
- Reduir les càrregues administratives.
- Transformar digitalment el sector públic.

1.2. Objecte

Aquesta **GUIA** pretén promoure la simplificació administrativa dels procediments administratius, mitjançant orientacions i mesures per simplificar i redefinir els procediments administratius, i constituir un instrument que s'apliqui en tots els procediments que gestiona aquesta Administració, dirigit als òrgans gestors de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

La **GUIA** s'ocupa dels tres tipus de simplificació en què es pot desglossar la simplificació administrativa: normativa, procedimental i documental, ja que la simplificació dels procediments va lligada a la normativa, i la documental en forma part.

SIMPLIFICACIÓ NORMATIVA

La simplificació normativa fa referència, d'una banda, a la reducció de la quantitat de lleis i de reglaments existents i, d'una altra, a la necessitat de simplificar o reduir el contingut dels texts normatius, per tal d'elaborar normes més clares, amb un llenguatge més senzill i accessible per als destinataris i els afectats per les mesures establertes, i facilitar-ne així el compliment.

SIMPLIFICACIÓ PROCEDIMENTAL

La simplificació dels procediments administratius consisteix a dissenyar procediments administratius més senzills, més fàcils i menys complexos, amb menys burocràcia, que facilitin la tramitació i les relacions de la ciutadania i les empreses amb les administracions públiques.

SIMPLIFICACIÓ DOCUMENTAL

La simplificació documental consisteix bàsicament a fer efectiu el dret de la ciutadania a no presentar dades o documents no exigits per les normes aplicables al procediment administratiu, que es trobin en poder de les administracions públiques o que aquestes hagin elaborat, i reduir la càrrega burocràtica tant per a la ciutadania i les empreses com per a les administracions públiques.



Cal afegir que es pot parlar també de l'existència d'una **SIMPLIFICACIÓ ORGANITZATIVA**, orgànica o estructural, que implica la revisió i l'optimització de l'estructura orgànica de l'Administració i dels llocs de treball, com també de l'assignació de càrregues i funcions, per fer-la més eficient i adient respecte dels serveis que s'ofereixen a la ciutadania, com a conseqüència de la implantació de l'administració electrònica en les administracions públiques, que va més enllà de la finalitat d'aquesta **GUIA DE SIMPLIFICACIÓ DE PROCEDIMENTS DE L'ADMINISTRACIÓ DE LA COMUNITAT AUTÒNOMA DE LES ILLES BALEARS**.

Finalment, encara que aquesta **GUIA** no abasta l'anàlisi de processos, que depenen molt de cada realitat, es vol fer constar la necessitat d'una bona gestió dels processos interns.

1.3. Estructura

La **GUIA** s'estructura sobre la base de les tipologies de simplificació esmentades i està pensada per facilitar el procés de simplificació. S'ha de tenir en compte que la simplificació documental pot constituir una part de la simplificació procedimental i que les mesures d'ambdós tipus de simplificació donen lloc, en general, a una reducció de càrregues administratives. Igualment, s'ha de tenir en compte que la simplificació procedimental es pot veure condicionada per la simplificació normativa.

En cada tipus de simplificació s'hi inclouen:

- Un seguit de preguntes orientatives per facilitar la tasca de simplificació.
- Diferents mesures de simplificació específiques.

En el cas de la simplificació procedimental, s'hi han afegit les quatre fases per dur a terme tot el procés.

Finalment, s'ha incorporat un apartat referit a l'ús de tecnologies per simplificar, automatitzar o agilitar el procediment administratiu, en el qual es descriuen diverses tecnologies i la seva aplicació pràctica en la simplificació i l'agilitació dels procediments administratius, amb exemples i recomanacions per implementar-les.





2. Antecedents i marc normatiu

2. Antecedents i marc normatiu

En aquest apartat es fa un recorregut de la normativa principal que al llarg dels anys s'ha aprovat per impulsar la simplificació i la racionalització administratives en els àmbits de la Unió Europea, de l'Estat i de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, i com ha anat evolucionant i s'ha anat regulant la simplificació fins a arribar a la situació actual.

2.1. Context europeu

La Unió Europea va iniciar el camí cap a la simplificació administrativa ja fa més de dues dècades, amb la política de millora de la regulació (*Better Regulation*), amb l'objectiu de reduir la burocràcia i simplificar i millorar el disseny i la qualitat de la legislació, i ha continuat amb nombroses iniciatives, com la posada en marxa del Programa d'Adequació i Eficàcia de la Reglamentació (REFIT) de la Comissió Europea.

La simplificació administrativa té l'origen en les actuacions dutes a terme en l'àmbit de la Unió Europea, especialment de la Comissió Europea, que du anys creant iniciatives i regulació tendent a millorar la legislació i la simplificació de les normes, que s'han vist reflectides en la legislació estatal i autonòmica. En aquest apartat, es fa referència a les iniciatives (comunicacions dirigides al Consell, al Parlament Europeu, al Comitè Econòmic i Social Europeu i al Comitè de Regions) i la regulació més destacades.

La **COMUNICACIÓ DE LA COMISSIÓ DE 5 DE JUNY DE 2002 PLA D'ACCIÓ «SIMPLIFICAR I MILLORAR EL MARC REGULADOR»** va activar el programa de millora de la regulació «Legislar millor», mitjançant la posada en marxa d'una estratègia global per incrementar la qualitat del procés legislatiu de les institucions europees i per garantir un mercat jut i competitiu, sense menyscapte del benestar de la ciutadania, la protecció de la salut i del medi ambient. Aquest programa es concreta en el pla d'acció «Simplificar i millorar el marc regulador», que té com a eix central millorar la qualitat de la regulació.

L'any 2006 la **COMUNICACIÓ DE LA COMISSIÓ «ANÀLISI ESTRATÈGICA DEL PROGRAMA "LEGISLAR MILLOR" A LA UNIÓ EUROPEA»** avalua els resultats del programa de 2002 i recull actuacions per escometre en el futur, de les quals destaquen dues línies d'actuació referides a la simplificació, això és, reforçar el programa permanent de simplificació de la legislació i proposar un pla d'acció per quantificar els costos administratius, reduir les càrregues administratives i posar en marxa un estudi de quantificació i reducció de les càrregues.

La **DIRECTIVA 2006/123/CE DEL PARLAMENT EUROPEU I DEL CONSELL, DE 12 DE DESEMBRE DE 2006, RELATIVA ALS SERVEIS EN EL MERCAT INTERIOR (DEROGADA)**, orientada a la simplificació i la reducció de càrregues administratives, tenia com a objecte, d'acord



amb l'article 1, establir les disposicions generals necessàries per facilitar l'exercici de la llibertat d'establiment dels prestadors de serveis i la lliure circulació dels serveis, mantenint, al mateix temps, un nivell elevat de qualitat en els serveis. S'ordenava als estats membres verificar els procediments i els tràmits aplicables a l'accés a una activitat de serveis i al seu exercici, i que els simplificassin quan no fossin simples. Com es veu, la simplificació administrativa tenia un paper cabdal i es reflectia al llarg dels considerants i de l'articulat. Així:

- Fixava els punts mínims que s'havien de tenir en compte per examinar la necessitat de simplificar procediments i tràmits: necessitat, nombre, possible duplicació, costos, claredat i accessibilitat, dificultats pràctiques i retards que es podrien generar.
- Establia com a objectiu comú a tots els estats membres la simplificació administrativa i l'establiment de disposicions per facilitar l'accés a les activitats de servei i l'exercici en el mercat interior.
- Regulava l'obligació dels estats membres de simplificar els procediments i els tràmits.
- Enumerava una llista dels tipus de procediments i tràmits que s'havien de poder dur a terme mitjançant la finestreta única.
- Establia que els estats havien de fer possible la realització de procediments i tràmits a distància i via electrònica.

La **COMUNICACIÓ DE LA COMISSIÓ DE 2007 «PROGRAMA D'ACCIÓ PER A LA REDUCCIÓ DE LES CÀRREGUES ADMINISTRATIVES A LA UNIÓ EUROPEA»**, part del programa «Legislar millor», proposa reduir un 25 % les càrregues administratives derivades de la legislació europea i recull el compromís d'establir mesures similars en els estats membres.

La **COMUNICACIÓ DE LA COMISSIÓ DE 2010** proposa el Pla d'Acció Europeu sobre Administració Electrònica 2011-2015, per tenir uns serveis públics de qualitat i eficients, i destaca, entre d'altres, la reducció de la càrrega administrativa mitjançant l'aprofitament de les tecnologies de la informació i la comunicació.

L'any 2015 es crea el Programa d'Adequació i Eficàcia de la Reglamentació (REFIT) de la Comissió Europea, amb l'objectiu de reduir la burocràcia i simplificar i millorar el disseny i la qualitat de la legislació.

El **REGLAMENT (UE) 2018/1724 DEL PARLAMENT EUROPEU I DEL CONSELL, DE 2 D'OCTUBRE DE 2018, RELATIU A LA CREACIÓ D'UNA PASSARELLA DIGITAL ÚNICA D'ACCÉS A INFORMACIÓ, PROCEDIMENTS I SERVEIS D'ASSISTÈNCIA I RESOLUCIÓ DE PROBLEMES**, té la finalitat de facilitar l'accés en línia a informació, procediments administratius i serveis d'assistència que necessiten ciutadania i empreses per viure o desenvolupar l'activitat empresarial a un altre país de la Unió Europea.

La **COMUNICACIÓ DE LA COMISSIÓ DE 2021 «LEGISLAR MILLOR: UNIFICAR FORCES PER A UNA MILLOR LEGISLACIÓ»** convida totes les parts interessades, incloent-hi els estats, les



regions i qualsevol altra, a eliminar la burocràcia que alenteixi el desenvolupament d'una infraestructura per al segle XXI.

2.2. Context estatal

CONSTITUCIÓ ESPANYOLA DE 1978

L'article 103 de la Constitució espanyola estableix que les administracions públiques serveixen els interessos generals de la població i han de prestar el millor servei a la ciutadania amb la màxima eficàcia.

LLEI 11/2007, DE 22 DE JUNY, D'ACCÉS ELECTRÒNIC DELS CIUTADANS ALS SERVEIS PÚBLICS (DEROGADA)

Encara que aquesta Llei va ser derogada per la Llei 39/2015 i que no regula la simplificació administrativa com a tal, és important fer referència a alguns aspectes rellevants en aquesta matèria.

D'una banda, cal destacar-ne els principis generals següents:

- La utilització de les tecnologies de la informació i la comunicació en les relacions entre la ciutadania i les administracions públiques.
- El principi de simplificació administrativa, pel qual es redueixen de manera substancial el temps i els terminis dels procediments administratius i s'aconsegueixen una eficàcia i una eficiència més grans en l'activitat administrativa.

D'una altra banda, recull l'obligació de cada administració de facilitar l'accés de les altres administracions públiques a les dades relatives als interessats que estiguin en poder seu i es trobin en suport electrònic.

LLEI 56/2007, DE 28 DE DESEMBRE, DE MESURES D'IMPULS A LA SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ

Aquesta Llei, emmarcada en el conjunt de mesures del Pla 2006-2010 per al Desenvolupament de la Societat de la Informació i de Convergència amb Europa i entre Comunitats Autònomes i Ciutats Autònomes (Pla Avança), preveu mesures per adoptar iniciatives normatives per eliminar les barreres existents a l'expansió i l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació i per garantir els drets de la ciutadania.

Estableix l'obligatorietat de la factura electrònica en determinats supòsits, encomana a les administracions públiques promoure l'extensió i la generalització dels usos de mitjans electrònics en els procediments de contractació; reforça els drets dels usuaris, a més de promoure la modificació normativa per impulsar el desenvolupament de la societat de la informació (cas dels serveis que presta i de la firma electrònica).



LLEI 17/2009, DE 23 DE NOVEMBRE, SOBRE EL LLIURE ACCÉS A LES ACTIVITATS DE SERVEIS I AL SEU EXERCICI (LLEI PARAIGUA)

Les disposicions d'aquesta Llei, de transposició de la Directiva 2006/123/CE, pel que fa a la simplificació administrativa, estan dirigides a impulsar la millora de la regulació del sector de serveis, amb mesures per reduir treves injustificades o desproporcionades per a l'exercici d'una activitat de serveis, i proporciona un entorn més favorable i transparent als agents econòmics per incentivar la creació d'empreses i guanyar en eficiència, productivitat i ocupació en les activitats esmentades, a més d'incrementar la varietat i la qualitat dels serveis disponibles per a les empreses i la ciutadania.

Aquesta Llei introdueix els conceptes de *declaració responsable* i de *comunicació prèvia* referits a l'inici de la tramitació d'un procediment administratiu, i especifica que la presentació de qualsevol d'aquests documents faculta l'Administració per comprovar la veracitat de dades i el compliment de requisits.

I, pel que fa a la simplificació de procediments, inclou l'obligació de les administracions públiques a revisar els procediments i tràmits de l'àmbit d'aplicació de la Llei per impulsar la simplificació; que les autoritats competents acceptin documents d'un altre estat membre per acreditar el compliment de requisits; la regla general de no exigir documents originals o còpies compulsades ni traduccions jurades, i la possibilitat de tramitació electrònica.

LLEI 25/2009, DE 22 DE DESEMBRE, DE MODIFICACIÓ DE DIVERSES LLEIS PER A L'ADAPTACIÓ A LA LLEI 17/2009 (LLEI ÒMNIBUS)

Les mesures de simplificació procedimental es troben en les normes objecte de modificació, que inclouen disposicions per simplificar i eliminar tràmits.

LLEI 2/2011, DE 4 DE MARÇ, D'ECONOMIA SOSTENIBLE

Aquesta Llei recull els principis que, més endavant, s'han establert i desenvolupat com a principis de bona regulació, i incideix en la simplificació administrativa amb mesures com l'obligació de les administracions públiques d'impulsar reformes normatives per ampliar l'àmbit d'aplicació del silenci administratiu positiu.

LLEI 14/2013, DE 27 DE SETEMBRE, DE SUPORT ALS EMPRENEDORS I LA SEVA INTERNACIONALITZACIÓ

Aquesta Llei inclou una eina important de simplificació, pel que fa a les càrregues administratives, i és l'obligació d'aplicar la regla «one in one out», que estableix que l'increment d'una càrrega ha de dur aparellat l'eliminació d'una altra ja existent, amb l'objectiu de no augmentar els costos per a les persones destinatàries de les normes.



LLEI 19/2013, DE 9 DE DESEMBRE, DE TRANSPARÈNCIA, ACCÉS A LA INFORMACIÓ PÚBLICA I BON GOVERN

Aquesta Llei té per objecte, entre d'altres, incrementar i reforçar la transparència en l'activitat pública i reconèixer i garantir l'accés a la informació. Regula el Portal de Transparència, que ha de contenir determinada informació publicada i que s'ha de regir pels principis d'accessibilitat, interoperabilitat i reutilització.

LLEI 20/2013, DE 9 DE DESEMBRE, DE GARANTIA DE LA UNITAT DE MERCAT

Aquesta Llei estableix, entre els principis de garantia de la llibertat d'establiment i la llibertat de circulació, el principi de simplificació de càrregues, que implica que s'ha de garantir que la intervenció de diferents autoritats no generi un excés de regulació o duplicitats ni un nombre de càrregues administratives més gran. A més, preveu l'avaluació periòdica de les normes per valorar l'impacte que tenen en la unitat de mercat. També preveu la substitució d'autoritacions per declaracions responsables o comunicacions quan s'ha d'iniciar una activitat econòmica.

LLEI 25/2013, DE 9 DE DESEMBRE, D'IMPULS DE LA FACTURA ELECTRÒNICA I CREACIÓ DEL REGISTRE COMPTABLE DE FACTURES DEL SECTOR PÚBLIC

Aquesta Llei ha suposat la generalització de les factures electròniques en l'àmbit de les administracions públiques i la creació d'un punt únic per remetre-les. La plataforma FACe constitueix aquest punt general d'entrada de factures de l'Administració General de l'Estat, a la qual està adherida la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

LLEI 39/2015, D'1 D'OCTUBRE, DEL PROCEDIMENT ADMINISTRATIU COMÚ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

Aquesta Llei preveu, d'una banda, aplicar mesures de simplificació procedimental i documental i regular un procediment administratiu simplificat, consistent bàsicament en la reducció de tràmits i terminis, i, d'una altra, establir eines de qualitat normativa, entre les quals hi ha mesures de simplificació normativa.

LLEI 40/2015, D'1 D'OCTUBRE, DE RÈGIM JURÍDIC DEL SECTOR PÚBLIC

La Llei 40/2015, tal com es manifesta en el preàmbul, recull, adaptades, les normes de la Llei 11/2007 referides al funcionament electrònic del sector públic i del reglament de desplegament. També estableix l'obligació de les administracions públiques de relacionar-se per mitjans electrònics i inclou una regulació específica de les relacions electròniques amb l'Administració, incloent-hi com a nou principi d'actuació la interoperabilitat dels mitjans electrònics i sistemes i la prestació conjunta de serveis a la ciutadania.



REIAL DECRET 203/2021, DE 30 DE MARÇ, PEL QUAL S'APROVA EL REGLAMENT D'ACTUACIÓ I FUNCIONAMENT DEL SECTOR PÚBLIC PER MITJANS ELECTRÒNICS

Aquest Reglament desplega i concreta les previsions legals de les lleis 39/2015 i 40/2015, i es dicta en el marc de l'Agenda Espanya Digital 2025, eix estratègic «Transformació digital del sector públic», que persegueix quatre grans objectius generals:

- Millorar l'eficiència administrativa.
- Incrementar la transparència i la participació.
- Garantir serveis digitals fàcilment utilitzables.
- Millorar la seguretat jurídica.

Encara que no regula cap aspecte específic, la simplificació procedimental i documental estan presents al llarg de l'articulat, a més de recollir uns principis generals que directament o indirectament han d'incidir en la simplificació administrativa.

Per finalitzar, cal destacar que el desplegament de l'**AGENDA ESPANYA DIGITAL 2025, DINS EL PLA ESPANYA DIGITAL 2025**, preveu la transformació de la relació digital amb la ciutadania i les empreses i es reflecteix en un dels objectius específics, això és, simplificar les relacions de la ciutadania amb les administracions públiques, implantar la personalització dels serveis públics i integrar totes les administracions públiques en la transformació digital.

2.3. Context autonòmic

LLEI 3/2003, DE 26 DE MARÇ, DE RÈGIM JURÍDIC DE L'ADMINISTRACIÓ DE LA COMUNITAT AUTÒNOMA DE LES ILLES BALEARS

Aquesta Llei estableix com a principi general que l'actuació administrativa ha de procurar, entre d'altres, vetllar per la millora contínua dels serveis i de les prestacions públiques mitjançant models de gestió orientats a la innovació i a l'avaluació de resultats per part de les persones usuàries.

La Llei 3/2003 reconeix a la ciutadania el dret a no aportar documents que estiguin en poder de l'Administració autonòmica i a la qualitat dels serveis públics i, en concret, a exigir els nivells de qualitat en la prestació dels serveis públics establerts pels òrgans competents. També disposa com a obligació del Govern de les Illes Balears adoptar algun dels models reconeguts i existents en relació amb l'avaluació de la qualitat dels serveis públics, a fi que els òrgans de l'Administració puguin autoavaluar, periòdicament, l'activitat.

A més, estableix que, de manera progressiva, s'han de dur a terme les modificacions normatives necessàries per simplificar els procediments administratius.



LLEI 12/2010, DE 12 DE NOVEMBRE, DE MODIFICACIÓ DE DIVERSES LLEIS PER A LA TRANSPOSICIÓ A LES ILLES BALEARS DE LA DIRECTIVA 2006/123/CE, DE 12 DE DESEMBRE, DEL PARLAMENT EUROPEU I DEL CONSELL, RELATIVA ALS SERVEIS EN EL MERCAT INTERIOR

La transposició de la Directiva europea va implicar una avaluació de la normativa balear reguladora de l'accés a les activitats de serveis i, com a resultat, la modificació d'una sèrie de lleis, entre les que destaquen la Llei 4/2001, de 14 de març, del Govern de les Illes Balears, per afegir-hi l'obligació d'incloure un estudi de les càrregues administratives que inclogui la nova regulació normativa, o la Llei 2/1999, de 24 de març, general turística de les Illes Balears, per introduir-hi la reducció de tràmits i la simplificació de procediments com a eix de l'actuació de les administracions turístiques (art. 1.3).

Així mateix, implantava en la disposició addicional tercera el criteri de simplificació i racionalització normatives i dels procediments administratius en el desplegament reglamentari de la Llei.

LLEI 4/2011, DE 31 DE MARÇ, DE LA BONA ADMINISTRACIÓ I DEL BON GOVERN

Aquesta Llei regula la simplificació administrativa i recull la referència a la política de millora constant de la qualitat de les normes; reitera l'obligació, que ja preveuen diverses lleis estatals i autonòmiques, de totes les entitats i els organismes de la comunitat autònoma de les Illes Balears de confeccionar l'inventari dels procediments administratius de la seva competència; fa referència a la gestió i la millora contínues dels processos, i reconeix expressament el dret de les persones administrades a no aportar documentació que ja estigui en poder de l'Administració.

A més, crea el Catàleg de simplificació documental, d'àmbit autonòmic, com a inventari públic de documents l'obligació d'aportació dels quals queda suprimida o substituïda per la presentació de declaracions responsables o bé per la consulta corresponent, amb la finalitat de millorar la qualitat dels serveis públics i a fer efectiu el dret de la ciutadania a no presentar documents no exigits per les normes aplicables al procediment concret o que ja es trobin en poder de l'administració actuant.

També es refereix al grup d'impuls per a la simplificació i la reducció de càrregues administratives com a motor principal de les actuacions tendents a agilitar tramitacions administratives, actualment deixat sense efecte i substituït per la Comissió de Simplificació i Racionalització Administratives de les Administracions Públiques de les Illes Balears, creada mitjançant un acord del Consell de Govern de 12 de gener de 2024.



LLEI 2/2012, DE 29 D'AGOST, DE SUPORT ALS EMPRENEDORS I LES EMPRENEDORES, I A LA MICRO, PETITA I MITJANA EMPRESA

Aquesta Llei té origen en el Decret llei 5/2011, de 29 d'agost, de suport als emprenedors i a la micro, petita i mitjana empresa de les Illes Balears, i inclou instruments a favor de la simplificació administrativa: reducció de càrregues i tràmits, millora de la seguretat jurídica i qualitat en la regulació normativa, impuls de les noves tecnologies en la reducció de càrregues i implantació de l'administració electrònica.

A més, estableix que el Govern ha d'aplicar mesures de simplificació administrativa referides principalment a eliminar i reducció càrregues administratives per a l'accés i l'exercici de l'activitat, per a la qual cosa cal simplificar aspectes relatius a la sol·licitud de llicències i permisos i cal potenciar la utilització de l'administració electrònica, a fi d'aconseguir més eficiència, productivitat i ocupació, a més d'un increment de la varietat i la qualitat dels serveis disponibles per a les empreses i per a la ciutadania.

DECRET 6/2013, DE 8 DE FEBRER, DE MESURES DE SIMPLIFICACIÓ DOCUMENTAL DELS PROCEDIMENTS ADMINISTRATIUS

Les mesures de simplificació documental introduïdes pel Decret 6/2013 té entre els objectius un canvi radical en la manera de treballar de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, ja que recull els instruments necessaris per fer efectiu els drets de la ciutadania a no aportar documents que ja tengui l'Administració, la simplificació administrativa i la utilització dels mitjans electrònics en les relacions amb l'Administració, a fi de millorar la qualitat dels serveis prestats per l'Administració de la comunitat Autònoma de les Illes Balears.

- Regula l'exercici del dret a no presentar documentació, inclosos els casos en què estigui prevista en la normativa reguladora del procediment; estableix les excepcions a l'exercici d'aquest dret, i estructura els instruments a disposició dels ciutadans per exercir-lo.
- Estableix l'obligació d'informar sobre la normativa i els procediments vigents (mitjançant l'Inventari de procediments), a l'efecte que el ciutadà pugui conèixer la documentació que requereix el procediment l'inici del qual vol sol·licitar, així com el dret a conèixer els models d'inici o altres que l'Administració posa al seu abast.
- Fixa la comunicació identificadora de la documentació en poder de l'Administració, a l'efecte de permetre l'exercici del dret reconegut en la normativa de no aportar dades ni documents que ja estan en poder de qualsevol organisme de l'Administració autonòmica, ja que, en aquests casos, la persona interessada del procediment ha de facilitar les dades necessàries perquè l'Administració pugui accedir a aquests documents.
- Regula el Catàleg de simplificació documental, que recull l'inventari de documents l'obligació d'aportació dels quals queda suprimida, i enumera la



l·lista inicial de documents d'aquest Catàleg. Així, per exemple, la presentació de la declaració de veracitat de dades bancàries, que substitueix el certificat bancari de titularitat de compte corrent, o la consulta de les dades en lloc d'aportar el document d'identitat. Aquest Catàleg està obsolet, ja que actualment els documents objecte de consulta són els que estan disponibles mitjançant la Plataforma d'Interoperabilitat de les Illes Balears i la Plataforma d'Intermediació.

- Recull altres mesures de simplificació, com ara la possibilitat d'aportació diferida de documentació en determinats procediments de concurrència competitiva i l'aportació només en cas d'obtenir una resolució favorable, de manera que s'elimina l'obligació dels interessats a presentar documents si la resolució és desfavorable, i es redueix l'aportació de documentació en els procediments d'inici d'activitat iniciats a sol·licitud de la persona interessada mitjançant una declaració responsable o una comunicació prèvia, definits en l'article 45 de la Llei 3/2003.
- Estableix les disposicions i les actuacions que l'Administració ha de tenir en compte i desenvolupar per fer efectives les mesures que es regulen i per progressar en la simplificació documental dels procediments.

LLEI 5/2015, DE 23 DE MARÇ, DE RACIONALITZACIÓ I SIMPLIFICACIÓ DE L'ORDENAMENT LEGAL I REGLAMENTARI DE LA COMUNITAT AUTÒNOMA DE LES ILLES BALEARS

Aquesta Llei té com a finalitats millorar la coherència de l'ordenament normatiu autonòmic, simplificar la profusió de normes existents i facilitar l'accés de tots els ciutadans i operadors jurídics a un ordenament integrat per les versions vigents, i inclou una relació de les normes objecte d'aquesta racionalització i simplificació.

A més, estableix els instruments següents:

- Derogació expressa de totes les normes en desús, obsoletes o que han perdut l'objecte o la finalitat a causa de l'evolució del context social, jurídic o polític, o del simple transcurs del temps.
- Aprovació dels texts refosos de les lleis que s'han modificat de manera successiva i dispersa o de manera substancial.
- Elaboració de les versions consolidades de les normes reglamentàries que s'han anat modificant repetidament en aspectes substancials.

LLEI 6/2018, DE 22 DE JUNY, PER LA QUAL ES MODIFIQUEN DIVERSES NORMES DE L'ORDENAMENT JURÍDIC DE LES ILLES BALEARS EN MATÈRIA DE TURISME, DE FUNCIÓ PÚBLICA, PRESSUPOSTÀRIA, DE PERSONAL, D'URBANISME, D'ORDENACIÓ FARMACÈUTICA, DE TRANSPORTS, DE RESIDUS I DE RÈGIM LOCAL, I S'AUTORITZA EL GOVERN DE LES ILLES BALEARS PER APROVAR DETERMINATS TEXTS REFOSOS

Aquesta Llei és conseqüència del mandat de la Llei 5/2015 esmentada i implica la simplificació i la racionalització de normes de les matèries referides.



LLEI 7/2024, D'11 DE DESEMBRE, DE MESURES URGENTS DE SIMPLIFICACIÓ I RACIONALITZACIÓ ADMINISTRATIVES DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES DE LES ILLES BALEARS

Té l'origen en el derogat Decret Llei 3/2024, de 24 de maig, de mesures urgents de simplificació i racionalització administratives de les administracions públiques, convalidat per resolució del Parlament de les Illes Balears i tramitat posteriorment com a projecte de Llei, i que ha estat modificat pel Decret Llei 5/2024, de 13 de desembre, pel qual es modifiquen diverses normes de l'ordenament jurídic de les Illes Balears en matèria d'espais naturals, foment, agricultura, educació, ocupació pública, turisme, urbanisme i habitatge.

Aquesta Llei és conseqüència de les polítiques de simplificació i racionalització administratives del Govern de les Illes Balears, que constitueixen un compromís i un objectiu del Govern de les Illes Balears, com es diu en l'exposició de motius, i que s'afronten des d'un triple vessant, ja esmentat:

- Avançar en la simplificació procedimental.
- Assolir una simplificació normativa més gran que faciliti la tasca dels operadors jurídics.
- Incidir en la simplificació documental.

En el títol preliminar s'estableix l'objecte de la Llei, que consisteix en l'adopció de mesures necessàries, de caràcter extraordinari i urgent, per promoure la simplificació i la racionalització administratives de les administracions públiques de les Illes Balears. A més, recull el deure general de promoure la simplificació administrativa.

El títol I estableix les mesures de simplificació normativa i procedimental de caràcter general, mitjançant la modificació de diversos texts legals:

- En matèria de subvencions, entre d'altres, es preveu la possibilitat que els sol·licitants, els beneficiaris i les entitats col·laboradores es relacionin amb l'òrgan o l'entitat convocant per mitjans electrònics en determinats supòsits, sempre que es compleixin les condicions previstes en la normativa administrativa general (bàsicament el que estableix l'article 14.3 de la Llei 39/2015) i que les successives publicacions en el procediment de concessió es puguin dur a terme a la Seu Electrònica.
- Quant als procediments d'elaboració de disposicions reglamentàries, se simplifiquen els impactes que s'han d'analitzar i els tràmits d'audiència i informació pública, i es preveu la possibilitat de dur a terme una memòria d'anàlisi de l'impacte normatiu simplificada. Així mateix, es reformulen els projectes que s'han de sotmetre a dictamen del Consell Consultiu de les Illes Balears, excloent-ne, entre d'altres, els projectes d'ordre de consellers.
- En matèria de procediment administratiu, en la línia de la normativa estatal, es redueix el termini d'emissió d'informes que provenen d'altres administracions i es preveu explícitament la consulta a les plataformes d'intermediació de dades



o qualssevol altres sistemes electrònics habilitats a aquest efecte per tramitar i resoldre procediments sancionadors.

- Es preveu aprovar una guia de simplificació de procediments de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

El títol II regula les mesures de simplificació normativa i procedimental per àmbits sectorials que impliquen la modificació de lleis sectorials.

El títol III estableix mesures per impulsar la digitalització de les administracions públiques de les Illes Balears:

- Automatització de l'activitat administrativa.
- Actuació administrativa automatitzada.
- Ús d'algoritmes d'intel·ligència artificial.
- Plataforma d'Interoperabilitat de les Illes Balears i adhesió de les entitats locals de les Illes Balears.
- Sistema de registre electrònic.
- Pla de Digitalització de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.





3. Simplificació normativa

3. Simplificació normativa

La Unió Europea utilitza el concepte de *simplificació* per fer referència a la política de qualitat normativa, associada al concepte ja esmentat de *millora de la regulació* (*Better Regulation*), que té la finalitat d'establir una política de simplificació en l'entorn normatiu, i promou una regulació normativa proporcionada a l'objectiu, transparent i accessible a la ciutadania. Juntament amb aquest concepte, en fa ús del concepte de *normativa intel·ligent*, segons el qual l'elaboració normativa ha de reforçar el paper de la ciutadania, analitzant la repercussió socioeconòmica i amb la perspectiva de la simplificació administrativa, unificant procediments i suprimint procediments i tràmits innecessaris.

Partint d'aquest concepte, la simplificació normativa es refereix, d'una banda, a la reducció del nombre de lleis i reglaments vigents i, de l'altra, a la necessitat de simplificar i reduir el contingut dels texts normatius, per elaborar normes més clares i fent ús d'un llenguatge senzill i accessible a les persones destinatàries i a les afectades per les mesures regulades, a fi de facilitar-ne el compliment.

Es parla també d'aplicar mesures de racionalització normativa, en el sentit que la regulació administrativa tengui en compte els criteris de justificació (valorar la necessitat de la norma), proporcionalitat (procurar que sigui proporcionada a la finalitat perseguida), no discriminació i transparència (evitar la dispersió normativa). S'han d'elaborar normes simples i entenedores que siguin eficaces en el compliment dels seus objectius, imposin requisits raonables i justificats, i suposin el menor cost possible per a la ciutadania, les empreses i les entitats; eliminar les normes que es considerin innecessàries, i evitar duplicitats i normes reiteratives.

Així, s'han de complir els principis de bona regulació que estableixen l'article 129.1 de la Llei 39/2015 i l'article 49 de la Llei 1/2019, de 31 de gener, del Govern de les Illes Balears, i que són els següents:

- **NECESSITAT I EFICÀCIA.** La iniciativa normativa ha d'estar justificada per una raó d'interès general, s'ha de basar en una identificació clara dels fins perseguits i una regulació insuficient o inexistent, i ha de ser l'instrument més adequat per garantir-ne la consecució. Per tant, l'aprovació de normes s'ha de restringir als supòsits estrictament necessaris, en atenció als costos que se'n derivin. La regulació normativa és necessària quan és la millor opció entre les alternatives estudiades i s'ha de justificar per exigències econòmiques, jurídiques, ambientals o socials.
- **PROPORCIONALITAT.** Les mesures d'intervenció administrativa han de ser adequades i les imprescindibles per acomplir els objectius, fet que es tradueix en la regulació imprescindible per atendre la necessitat que s'ha de cobrir amb la norma, una vegada s'ha comprovat que no hi ha altres mesures



menys restrictives de drets o que imposin menys obligacions a les persones destinatàries de la norma. En definitiva, es tracta de trobar un equilibri entre els beneficis que proposa i les obligacions o restriccions que imposa la nova regulació.

- **SEGURETAT JURÍDICA.** La iniciativa normativa ha de ser coherent amb la resta de l'ordenament jurídic, per generar un marc normatiu estable, integrat i clar, que en faciliti el coneixement i la comprensió i, conseqüentment, l'actuació i la presa de decisions de la ciutadania. A més, s'ha de justificar la introducció de tràmits nous o diferents dels del procediment administratiu comú.
- **TRANSPARÈNCIA.** Hi ha l'obligació de facilitar l'accés a la normativa en vigor i als documents del procés d'elaboració, definint els objectius de les normes i possibilitant que els potencials destinataris tenguin una participació activa en l'elaboració de les normes, mitjançant la consulta prèvia i els tràmits d'audiència i d'informació pública.
- **EFICIÈNCIA.** S'han d'evitar càrregues administratives innecessàries o accessòries, no incrementar el nombre de càrregues i racionalitzar la gestió dels recursos públics.
- **QUALITAT.** Les disposicions normatives s'han d'elaborar amb una sistemàtica homogènia, fent ús d'un llenguatge correcte i comprensible per a la ciutadania.
- **SIMPLIFICACIÓ.** S'han de reduir el nombre de normes reguladores, simplificar els procediments i reduir les càrregues administratives per a la ciutadania. Cal posar en relleu que moltes vegades la simplificació d'una norma serà un requisit indispensable per implantar algunes mesures de simplificació procedimental.

3.1. Preguntes que ens hem de fer

Tant si es tracta d'una regulació *ex novo* com de la modificació d'una norma que ja existeix, hi ha una sèrie de qüestions que s'han de plantejar que poden facilitar la decisió de regular una matèria i el contingut concret.

3.1.1. És necessària la regulació? Punt de vista de la qualitat normativa

La simplificació i la reducció de càrregues administratives tenen un vincle molt estret amb la millora de la qualitat de les normes mitjançant les quals s'implementen.

Es tracta d'evitar regulacions innecessàries i simplificar les regulacions que siguin imprescindibles, a fi que resultin tan poc costoses com sigui possible per a la ciutadania i les empreses.

La millora de la qualitat normativa ha de ser contínua, s'ha d'aplicar no només en el procediment d'elaboració de la norma, sinó al llarg del temps, i té com a base una sèrie de principis i de tècniques.



3.1.2. És proporcionada la forma d'intervenció de l'Administració? Aplicació del principi de proporcionalitat

El principi de proporcionalitat constitueix un dels principis de qualitat normativa més importants en la simplificació procedimental i en l'eliminació de traves i càrregues administratives.

S'ha de dur a terme la regulació imprescindible per atendre la necessitat que ha de cobrir la norma, una vegada s'ha comprovat que no hi ha altres mesures menys restrictives de drets o que imposin menys obligacions a les persones destinatàries de la norma.

Un cop s'ha constatat la necessitat de regular sobre una matèria, s'ha de decidir la forma d'intervenció de l'Administració, de manera que s'ha de triar la menys restrictiva de drets.

En aquest punt, s'ha de tenir en compte l'article 4 de la Llei 40/2015, que regula els principis d'intervenció de les administracions públiques per desenvolupar una activitat, i que obliga a aplicar el principi de proporcionalitat quan s'estableixin mesures que limitin l'exercici de drets o exigeixin el compliment de requisits per desenvolupar una activitat, i que es concreta en:

- Triar la mesura menys restrictiva i valorar l'opció de no regular.
- Motivar la necessitat de la regulació per protegir l'interès públic.
- Justificar l'adequació per assolir els fins perseguits.
- Evitar que es produeixin diferències de tracte discriminatòries.
- Avaluar periòdicament els efectes i els resultats obtinguts.

3.1.3. Es compleix la regla «one in one out»? Càrregues administratives

D'acord amb la regla «one in one out», cada càrrega administrativa que es vulgui aplicar s'ha de compensar amb l'eliminació, almenys, d'una càrrega de cost equivalent, de manera que no hi hagi un increment de les càrregues. Cal triar l'opció més eficient i eficaç.

Per això, davant una iniciativa normativa, no s'han d'imposar càrregues administratives no justificades, innecessàries o accessòries, i s'ha de procurar eliminar, en la mesura que sigui possible, càrregues administratives ja existents, en virtut del principi d'eficiència.

3.2. Mesures de simplificació normativa

A continuació es presenta una relació —ni exhaustiva ni excloent— de mesures que s'han d'aplicar quan s'escomet l'objectiu de simplificar la normativa per millorar-ne la qualitat, tenint en compte que es tracta d'una tasca progressiva i contínua.



3.2.1. Reducció normativa

La reducció normativa ha d'anar precedida de la identificació i l'anàlisi de la normativa amb dos objectius: d'una banda, la racionalització i, de l'altra, la modificació. L'objectiu de la racionalització normativa és reduir el nombre de lleis i reglaments, i evitar la dispersió normativa. Es pot dur a terme mitjançant els mecanismes següents:

- Derogació expressa: identificar, enumerar i derogar de forma expressa les normes obsoletes, en desús, incompletes, redundants o que han perdut l'objecte o la finalitat. Una tècnica adient és la inclusió de clàusules derogatòries en la normativa que substitueix la nova regulació, especificant les normes que es deroguen totalment o parcialment (en aquest cas, concretant l'articulat que es deroga).
- Consolidació de normes: agrupar en un únic text normatiu les diferents modificacions substancials d'una norma (reglaments).
- Elaboració de texts refosos: recopilar normes que s'han modificat de manera successiva i dispersa o de manera substancial o s'han derogat parcialment en un sol text, el qual ha de derogar expressament els texts anteriors (lleis).
- Harmonització normativa i agrupació: en el cas que hi hagi una pluralitat de normes que regulen una mateixa matèria o un sector, apostar per una regulació unitària i homogènia.

Pel que fa a la modificació normativa, ha d'anar precedida per una anàlisi de la norma de l'òrgan gestor, que ha d'identificar els aspectes següents:

- Tràmits innecessaris o que es poden substituir per altres menys costosos per a les persones destinatàries del procediment.
- Terminis que es poden reduir.
- Càrregues administratives per a la ciutadania, empreses o entitats.

3.2.2. Simplificació dels continguts dels texts normatius

Les normes han de ser comprensibles, clares i coherents, i s'han de redactar tenint en compte les persones destinatàries i les afectades per les mesures que estableixen, de manera que puguin entendre'n el contingut, per poder complir el que se'ls exigeix.

S'ha d'emprar un llenguatge intel·ligible, senzill. A més, s'ha de fer un ús igualitari del llenguatge, sense cap expressió de caràcter discriminatori, i s'ha d'evitar l'ús d'un llenguatge sexista, ja que les normes han de reflectir la igualtat entre dones i homes, sense oblidar, però, que no han de ser texts confusos.

L'ús correcte del llenguatge administratiu augmenta la seguretat jurídica i permet que les persones coneguin els seus drets i obligacions i sàpiguen com i davant qui els han de fer valer, la qual cosa incrementa la confiança i la participació en les institucions.



3.2.3. Tècniques de millora de la qualitat normativa

A l'hora d'elaborar normativa, o de modificar i racionalitzar les normes existents, s'han de tenir en compte tècniques per millorar la qualitat normativa i que redunden en la simplificació de la regulació normativa:

- Elaborar una normativa comprensible, clara i coherent.
- Identificar i derogar expressament normes obsoletes per consolidar la normativa vigent.
- Triar el millor instrument normatiu per regular una matèria o sector.
- Elaborar texts refosos per matèries.
- Incloure clàusules de revisió de les disposicions.
- Oferir una legislació adaptada.
- Aprovar polítiques de millora de la regulació: avaluació *ex ante* i *ex post*.

3.2.4. Memòria d'impacte normatiu

L'anàlisi d'impacte normatiu constitueix una de les eines fonamentals per millorar la regulació i comprèn l'anàlisi de l'impacte econòmic, pressupostari, social i de costos i beneficis de la norma.

La Llei 1/2019, de 31 de gener, del Govern de les Illes Balears, que regula el procediment d'elaboració normativa, estableix en l'article 60 (modificat per la Llei 7/2024) l'obligació d'elaborar la memòria de l'anàlisi d'impacte normatiu, com un document dinàmic, i entre el contingut que ha d'incorporar es troba l'oportunitat de la proposta normativa.

La memòria d'impacte normatiu és un instrument essencial des del punt de vista dels objectius de simplificació de procediments i de reducció de càrregues administratives respecte d'alguns continguts mínims que ha de recollir:

- Justificar l'oportunitat i la necessitat de la regulació i el rang de la norma, com també del desplegament d'un nou procediment, si és el cas.
- Explicitar com encaixa la nova norma en la normativa jurídica vigent (marc normatiu, disposicions vigents afectades).
- Plantejar alternatives reguladores i no reguladores de la matèria.
- Estudiar l'impacte de la norma en la societat: entre d'altres, els impactes econòmic, pressupostari i de càrregues administratives.

En definitiva, s'ha d'analitzar la incidència de les mesures que s'estableixen en el projecte normatiu, a l'efecte de valorar la revisió per reduir l'impacte i les càrregues administratives, i justificar la necessitat i l'oportunitat tant de la regulació com del rang normatiu.



S'ha de tenir en compte que, amb la modificació de l'article 60 de la Llei 1/2019 duita a terme per la Llei 7/2024, en el cas que s'estimi que de la proposta normativa no se'n deriven impactes apreciables en cap dels àmbits enunciats en el mateix article, o que aquests no siguin significatius, es pot elaborar una memòria abreujada.

3.2.5. Reducció de càrregues administratives

Les càrregues administratives són les activitats de naturalesa administrativa que han de dur a terme les empreses i la ciutadania per complir amb les obligacions derivades de la normativa en la seva relació amb l'Administració.

La política de reducció de càrregues administratives és el conjunt de mesures o actuacions que promouen les diferents administracions per minorar o disminuir les obligacions o càrregues de qualsevol tipus que aquestes imposen a la ciutadania i a les empreses en el desenvolupament de la seva activitat.

En qualsevol cas, s'ha d'evitar imposar càrregues innecessàries a les empreses, la ciutadania i les administracions públiques, i s'ha de reduir els costos que suporten els destinataris de les normes.

D'acord amb el que estableix l'article 129.6 de la Llei 39/2015, en aplicació del principi d'eficiència, la iniciativa normativa ha d'evitar càrregues administratives innecessàries o accessòries i racionalitzar, en la seva aplicació, la gestió dels recursos públics.

En definitiva, la reducció de càrregues administratives implica la reducció dels costos que han d'assumir les persones i les empreses destinatàries de les normes.

Davant una nova regulació normativa, s'ha de procurar una simplificació dels procediments administratius i una reducció o eliminació de càrregues administratives o, com a mínim, que es mantengui el nombre de càrregues, en aplicació de la regla «one in one out».

A la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, s'aplica el mètode simplificat per mesurar càrregues administratives i reduir-les, que constitueix un mecanisme específic per quantificar els costos administratius, que inclou, a més de les càrregues administratives que han de suportar la ciutadania i les empreses, els costos per a l'Administració. El *Manual de simplificació administrativa y reducció de cargas para la Administración General del Estado*¹ recull aquest mètode, que han adoptat la majoria de les comunitats autònomes.

A més, s'ha de tenir en compte la *Guia per a l'elaboració de l'estudi de càrregues administratives* de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears,² un document que estableix les passes que s'han de seguir per analitzar la repercussió que tenen tots els tràmits administratius que empresaris i ciutadans poden haver de fer amb el Govern de les Illes Balears.

¹ <https://funcionpublica.digital.gob.es/ca/gobernanza-publica/simplificacion/manual-simplificacion.html>

² https://intranet.caib.es/sites/administracioelectronica/ca/_estudi_de_carregues_administratives/



Aquesta Guia per a l'elaboració de l'estudi de càrregues administratives s'ha d'aplicar a l'hora d'incloure en la memòria d'impacte normatiu l'apartat d'anàlisi de l'impacte de les càrregues administratives.

Cal dir que, encara que tant el manual com la guia fan referència a l'eina Aplica per calcular les càrregues administratives, aquesta eina ja no està operativa.

Identificació i cost de les càrregues administratives

La identificació i el criteri d'aplicació de les diferents càrregues administratives, com també del cost de cada una, s'inclouen en les dues guies esmentades. En cap cas no es tracta d'una relació exhaustiva ni són excloents, i s'han d'interpretar en sentit ampli.

Per facilitar l'aplicació de les taules, és convenient consultar el document *Criteris per a l'aplicació de la taula de medició*,³ del mètode simplificat per mesurar càrregues administratives i reduir-les.

Les dues taules que es mostren a continuació únicament inclouen la càrrega i el cost (primera taula) o l'estalvi (segona taula):

TAULA 1. Mesura del cost directe de les càrregues administratives i del cost unitari (en euros)

CÀRREGA	COST UNITARI
Presentació d'una sol·licitud presencialment	80
Presentació d'una sol·licitud electrònica	5
Tramitació mitjançant intermediaris (bancs, metges...)	35
Presentació convencional de documents, factures o requisits	5 (per unitat)
Presentació electrònica de documents, factures o requisits	4 (per unitat)
Presentació d'una comunicació presencialment	30
Presentació d'una comunicació electrònicament	2
Aportació de dades	2 (per unitat)
Presentació de còpies compulsades (s'ha d'acumular al cost del document)	1 (per unitat)
Presentació d'informes i memòries	500
Obligació de conservar documents	20
Inscripció convencional en un registre	110
Inscripció electrònica en un registre	50
Portar llibres	300
Portar llibres en via electrònica	150
Auditoria o controls per organitzacions o professionals externs	1.500
Informació a tercers	100
Formalització en documents públics de fets o documents	500
Obligació de comunicar o publicar	100

³Vegeu la nota anterior.



TAULA 2. Mesura del cost agregat de la reducció de les càrregues administratives i de l'import (en euros) [només quan no es pot emprar la taula anterior]

CÀRREGA	ESTALVI
Renovació automàtica d'autoritacions i llicències	175
Implantació de tramitació proactiva	100
Establiment de resposta immediata en un procediment	200
Reducció de terminis de resposta de l'Administració	De l'1 al 25 %: 20 Del 26 al 50 %: 60 Del 51 al 75%: 110 Del 76 al 99%: 180
Establiment de sistemes específics d'ajuda a l'empleament	30
Posada en marxa de campanyes d'informació a interessats	15

Mesura de les càrregues administratives i de la reducció

Per establir la mesura, expressada en euros i anys, d'una càrrega administrativa es multipliquen tres valors:

- Cost unitari de compliment de la càrrega.
- Freqüència anual amb què s'ha de dur a terme.
- Població que ha de complir la càrrega.

Model d'estudi de càrregues administratives

La *Guia per a l'elaboració de l'estudi de càrregues administratives* ofereix exemples per calcular el cost de les càrregues administratives, que han de seguir l'esquema següent:

IDENTIFICACIÓ DE LA NORMA									
PROCEDIMENT									
						Volum			
Descripció de la càrrega en la norma (inclosa la referència a l'article)	Identificació numèrica de la càrrega d'acord amb la llista tipificada	Tipologia de la càrrega d'acord amb la llista tipificada	Quantitat	Cost unitari	Sectors econòmics impactats	Volum anual d'expedients	Freqüència	Població	Quantificació de la càrrega administrativa
									0
									0
									0
COST TOTAL DEL PROCEDIMENT									0





4. Simplificació procedimental

4. Simplificació procedimental

La simplificació procedimental consisteix a suprimir els procediments o els tràmits administratius dins el procediment que ja no tenen raó d'existir perquè han perdut la finalitat que tenien, o a unificar procediments connexos per evitar duplicitats, a fi de fer més senzills, més fàcils i menys complicats els procediments.

Aquesta simplificació també implica reformular les bases del procediment des del vessant de la simplificació, incorporant-hi mecanismes de control menys restrictius, en aplicació dels principis d'intervencionisme mínim de l'Administració i de racionalitat administrativa per garantir un aprofitament òptim dels recursos públics o de salvaguarda de l'interès general i els interessos de la ciutadania.

La simplificació procedimental l'han dur a terme les unitats administratives o òrgans gestors (direccions generals) per a cada procediment, una vegada identificats tots els procediments de la unitat administrativa. Cal tenir en compte que, en alguns casos, la simplificació d'un procediment haurà d'anar precedida de la modificació de la norma que el regula.

En aquest punt, és convenient recordar el concepte de *procediment administratiu*, definit per la Llei 39/2015, en el preàmbul, com el «conjunt ordenat de tràmits i actuacions efectuades formalment, segons el curs previst legalment, per dictar un acte administratiu o expressar la voluntat de l'Administració».



4.1. Preguntes que ens hem de fer

A l'hora d'escometre la simplificació procedimental és important tenir identificats i classificats els procediments administratius i recopilada tota la informació, per a la qual cosa és imprescindible fer-nos les preguntes que conté aquest apartat.

4.1.1. Tenim identificats els procediments administratius de la nostra unitat administrativa?

És el punt de partida a l'hora de simplificar. La primera passa prèvia a aplicar mesures de simplificació de procediments implica conèixer tots els procediments administratius propis de la unitat administrativa.

4.1.2. Tenim els procediments administratius classificats segons el tipus de procediment?

Aquesta classificació per famílies o tipus de procediment és important per gestionar els procediments i pot donar lloc a una agrupació dels procediments que pertanyen a un mateix tipus de procediment amb característiques comuns. Per fer aquesta classificació es pot partir de la classificació per tipus de procediment que es recull en l'Inventari de procediments de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears:

- Acreditacions, homologacions i titulacions.
- Autoritzacions, llicències i concessions.
- Registres i publicacions.
- Comunicacions, informes i declaracions responsables.
- Ordenació administrativa.
- Processos selectius i de capacitació.
- Subvencions, ajuts, beques i premis.
- Reclamacions, denúncies i queixes.
- Infraccions i sancions.

4.1.3. Els procediments estan catalogats en l'Inventari de procediments?

L'Inventari de procediments constitueix l'instrument de referència en el qual s'han d'incloure tots els procediments administratius, tant externs com interns, de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, organismes autònoms i ens públics de dret privat, quan exerceixin potestats administratives. Recopila, descriu i classifica tots els procediments i tràmits, susceptibles o no de ser tramitats per mitjans electrònics.

Si el procediment no està inclòs en l'Inventari de procediments, publicat a la Seu Electrònica, s'hi ha d'incloure, sempre que es decideixi que s'ha de mantenir.



4.1.4. El procediment cobreix una necessitat per a la ciutadania o un interès públic que impliqui una actuació de l'Administració que s'hagi de convertir en un procediment?

En aquest punt, es tracta de decidir si realment és necessari el procediment, això és, si el procediment es podria eliminar perquè no es correspon amb cap actuació de l'Administració ni es correspon amb un interès públic o amb una necessitat per a la ciutadania, o integrar-se en un altre procediment de la mateixa matèria eliminant singularitats que puguin no estar justificades.

4.2. Fases

La simplificació procedimental segueix diverses fases:

1. Identificació, descripció i situació actual del procediment. Recopilació i anàlisi de la informació relativa a debilitats, amenaces, fortaleses i oportunitats (DAFO)
2. Reestructuració del procediment i propostes de millora
3. Implantació de les mesures de simplificació
4. Millora contínua. Avaluació del procés i actuacions finals

4.2.1. Identificació i descripció de la situació actual del procediment. Recopilació i anàlisi de la informació relativa a debilitats, amenaces, fortaleses i oportunitats (DAFO)

Aquesta primera fase requereix conèixer prèviament els procediments administratius que gestiona una unitat orgànica o administrativa, recopilar-ne el coneixement i analitzar el marc regulador, els requisits, les obligacions, la tramitació i la gestió electrònica, els documents associats i la gestió de dades.

- **DADES BÀSIQUES O ESTRUCTURALS.** És la informació del procediment que es facilita a la ciutadania: objecte, matèria, tipus de procediment, àmbit i dades dels òrgans gestor i resolutori.
- **NORMATIVA REGULADORA.** S'han d'identificar les normes i disposicions que regulen directament el procediment, això és, que fixen l'objecte i àmbit d'aplicació del procediment; què s'ha de fer i qui ho ha de fer; quan, on i com s'ha de dur a terme, i també les normes que poden afectar, de manera indirecta, a aspectes puntuals del procediment concret.

Els criteris que s'han d'aplicar per identificar clarament aquestes normes són els següents:

- **Contingut:** norma substancial, procedimental o competencial.
- **Rang:** legal o reglamentari. Es poden tenir en compte instruccions o circulars, tenint present que no es tracta de normes, sinó de documents que s'elaboren a fi de complementar la regulació normativa de procediment.
- **Caràcter:** especial (per raó de la matèria o competencial) o general.



- **DADES DE LA TRAMITACIÓ.** Són les fases, els tràmits i les activitats que integren el procediment. S'han d'enumerar de forma ordenada les activitats que s'han de dur a terme per tramitar i resoldre el procediment, tant les persones interessades del procediment com el personal de la unitat administrativa. En aquesta llista s'hi han d'especificar les tasques i les actuacions que s'han de fer en tot cas i les que només s'han de fer en determinades circumstàncies, que s'han de detallar.
 - **Fase:** conjunt de tràmits consecutius que responen a una finalitat específica dins la tramitació (inici, instrucció i finalització).
 - **Tràmit:** conjunt d'actuacions que tenen entitat pròpia dins el procediment, que aporten elements rellevants per resoldre'l.
 - **Activitats:** conjunt de tasques o accions que es fan per dur a terme un tràmit i defineixen la manera de fer-lo.
- **DADES D'IMPUGNACIÓ.** S'han d'especificar els efectes del silenci administratiu i els recursos que es poden interposar.
- **DOCUMENTACIÓ.** Els documents administratius i els documents dels interessats constitueixen la base que dona lloc als actes administratius.
 - Són documents administratius tots els escrits, impresos i formularis que elabora l'Administració per comunicar actes, peticions o informacions.
 - Són documents dels interessats en els procediments aquells mitjançant els quals els ciutadans s'adrecen a l'Administració.

En conseqüència, s'han d'identificar tots els documents que s'incorporen preceptivament o que poden incorporar-se al procediment, aportats per la persona interessada del procediment o generats per l'Administració.

És important indicar si la presentació o l'emissió del document és obligatòria, si hi ha disponibilitat de models i formularis normalitzats i el format del document (en paper o electrònic).

Per identificar els documents s'ha de tenir en compte el Catàleg de tipus documentals de l'Arxiu del Govern de les Illes Balears⁴ i la política de gestió de documents electrònics del Govern de les Illes Balears,⁵ aprovada mitjançant un acord del Consell de Govern de 29 de novembre de 2024 i publicada en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears* núm. 156, de 30 de novembre.

- **IDENTIFICACIÓ DE LES CÀRREGUES ADMINISTRATIVES.** Aquesta identificació és imprescindible per aplicar mesures de simplificació que impliquin un menor cost a la ciutadania i les empreses. Per fer aquesta tasca identificadora s'ha de tenir en compte la *Guia per a l'elaboració de l'estudi de càrregues administratives*, ja esmentada en l'apartat 3.2.5.

⁴ https://www.caib.es/sites/arxiu/ca/quadre_de_classificacio/

⁵ <https://www.caib.es/eboibfront/ca/2024/12014/694101/acord-del-consell-de-govern-de-29-de-novembre-de-2>



- **INFORMACIÓ DE GESTIÓ.** És important a l'hora d'una possible avaluació de les millores en la tramitació. És convenient incloure-hi la informació següent:
 - Temps mitjà de tramitació del procediment.
 - Temps mitjà de resolució del procediment.
 - Nombre d'expedients que s'inicien per any; en el cas de procediments de concurrència competitiva, nombre de sol·licituds per any.
 - Freqüència amb què l'interessat ha de tornar a iniciar el procediment, si escau.
- **SUPORT DEL PROCEDIMENT I EINES PER TRAMITAR-LO.** És el grau de telematització del procediment; si s'ofereix la possibilitat de tramitació telemàtica o hi ha un gestor d'expedients del procediment, per exemple.

Per recollir aquesta informació, es poden tenir en compte els nivells d'adaptació del procediment a l'administració electrònica, indicant en quin nivell es troba el procediment:

- **Nivell 1:** informació. La informació necessària per iniciar el procediment està disponible en línia (fitxa informativa dirigida als destinataris del procediment). En el cas de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, el procediment està identificat i publicat a la Seu Electrònica.
- **Nivell 2:** interacció unidireccional. El procediment publicat a la Seu Electrònica ofereix, per iniciar la tramitació, la possibilitat d'obtenir un formulari en paper que es pot descarregar o un formulari digital sense gestió electrònica.
- **Nivell 3:** interacció bidireccional. El procediment publicat a la Seu Electrònica inclou un formulari de sol·licitud digital que permet la presentació telemàtica, això és, un tràmit telemàtic.
- **Nivell 4:** gestió electrònica completa. El procediment es pot tramitar de manera electrònica, des de l'inici fins a la resolució i la notificació.
- **Nivell 5:** proactivitat de l'Administració pública. S'anticipa a les necessitats de la ciutadania proposant o reconeixent drets sense que els hagin de requerir prèviament.

Cal recordar que, en compliment del mandat que estableix l'article 21.4 de la Llei 39/2015, aquestes dades dels procediments es publiquen en l'Inventari de procediments de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, a la Seu Electrònica.

Per tant, s'ha de consultar aquest Inventari. En cas que hi hagi cap procediment administratiu que no s'hi hagi inclòs, se l'ha de donar d'alta, tenint en compte, a més, que és responsabilitat dels òrgans gestors mantenir actualitzat aquest Inventari respecte dels procediments dels quals són competents.

D'acord amb la informació anterior, s'ha de fer una anàlisi DAFO (debilitats, amenaces, fortaleses i oportunitats) i identificar les àrees de millora i les necessitats



de gestió de cada procediment, detectant punts febles en la tramitació i per què es produeixen, identificant aspectes que puguin ser objecte de millora; en definitiva, s'ha d'analitzar què es pot fer per agilitar i simplificar els procediments.

En aquesta fase, s'han de tenir en compte els principis generals que recull l'article 3.1 de la Llei 40/2015, entre els quals hi ha els següents:

- Servei efectiu als ciutadans.
- Simplicitat, claredat i proximitat als ciutadans.
- Participació, objectivitat i transparència de l'actuació administrativa
- Racionalització i agilitat dels procediments administratius i de les activitats materials de gestió.

4.2.2. Reestructuració del procediment i proposta de millores

Una vegada identificada la situació actual del procediment i feta l'anàlisi de les debilitats, les amenaces, les fortaleses i les oportunitats, s'identifiquen possibles àrees de millora i necessitats en la gestió dels procediments, això és, què es pot fer per agilitar-los.

En aquesta fase, serà útil dur a terme les tasques següents:

- **Demandar-nos si el procediment és necessari: es pot suprimir o es pot integrar en un altre procediment similar?**

L'inici de l'anàlisi implica valorar la necessitat del mateix procediment. S'ha de revisar si l'actuació que l'Administració du a terme respon a necessitats de la ciutadania o d'interès públic i, en cas que no sigui així, cal valorar l'opció de deixar de dur a terme aquesta actuació i l'impacte d'aquesta eliminació.

En cas que es decideixi continuar amb l'actuació administrativa, s'ha d'estudiar si el procediment administratiu regulat a l'efecte és eficaç i, en aquest cas, si es podria integrar en altre procediment de la mateixa família eliminant especificitats que puguin ser innecessàries. En cas que no ho sigui, el procediment s'hauria de suprimir i cercar altres mitjans.

- **S'ha de modificar substancialment el procediment?**

Una vegada s'ha decidit mantenir el procediment, s'ha d'analitzar si és adequat o s'ha de modificar de forma substancial, això és, de manera que impliqui un menor intervencionisme de l'Administració, mantenint la finalitat del procediment i tenint en compte les limitacions per a alguns tipus de procediment (per exemple, les autoritzacions) i els principis de necessitat i proporcionalitat, i valorar la idoneïtat de substituir-lo per un altre mecanisme menys intervencionista (per exemple, una declaració responsable o una comunicació).



→ **Revisar la norma reguladora del procediment: què es pot canviar? s'hi poden aplicar els principis de la bona regulació?**

En cas que el procediment s'hagi d'eliminar, modificar o transformar, això és, que impliqui una modificació substancial, és possible que es requereixi prèviament modificar la norma reguladora. En aquest punt, s'ha de dur a terme una revisió a fons de la norma per determinar què es pot canviar i aplicar-hi els principis de bona regulació.

En cas que la modificació del procediment no afecti aspectes regulats per la norma, es poden actualitzar les instruccions de tramitació de què es disposin.

→ **Racionalitzar les càrregues de treball: es pot racionalitzar el procediment eliminant càrregues intraadministratives innecessàries?**

Si es detecten ineficiències en la tramitació que impliquin acumulació de tasques, duplicat d'actuacions, reenviament d'informes o documentació no necessaris, s'ha d'estudiar l'aplicació de mesures per limitar-les o eliminar-les.

→ **Revisar els tràmits: són necessaris tots els tràmits del procediment?**

S'han de revisar tots els tràmits del procediment, les unitats o òrgans que hi intervenen, en quina fase ho fan i el paper que hi tenen, si aquestes intervencions donen lloc a l'emissió d'informes rellevants i quins tràmits són realment necessaris per dictar la resolució, i així, d'aquesta manera, identificar els tràmits o les activitats que es poden eliminar, reduir o modificar perquè resulten superflus, redundants o innecessaris, i contribuir a la simplificació del procediment.

→ **Eliminar requisits formals i materials: què podem llevar?**

La complexitat d'un procediment pot venir donada per la pluralitat de requisits formals i materials que, encara que no constitueixen obligacions d'aportar una determinada documentació, fan més difícil les accions de la ciutadania i la tramitació del procediment. Per això, es fa imprescindible analitzar la viabilitat d'obviar requisits o exigències que s'estableixen per al procediment, ja que se'n poden identificar alguns que no siguin necessaris perquè no aporten un valor afegit al procediment.

- **Requisits formals:** aportar duplicats, aportar documents en un format específic, exigir una motivació raonada per a determinades peticions sense que sigui necessari, etc.
- **Requisits materials:** fixar limitacions i restriccions per aconseguir un objectiu concret —com podria ser la delimitació de beneficiaris—, establir exclusions, imposar límits qualitatius o quantitius, etc.



→ **Acreditar el compliment de requisits: es poden fer comprovacions de manera electrònica?**

S'ha d'indicar si es poden fer comprovacions de requisits mitjançant la consulta a la Plataforma d'Intermediació de l'Estat a través de la Plataforma d'Interoperabilitat de les Illes Balears (PINBAL). Per fer-ho, s'ha de tenir en compte el següent:

- La norma reguladora del procediment preveu aquest requisit, això és, es tracta de dades o documents que s'han de tenir en compte en la tramitació del procediment.
- El servei de consulta de les dades que permet fer la comprovació de compliment del requisit està disponible.
- El procediment s'ha donat d'alta a la Plataforma d'Intermediació per accedir a la consulta dels serveis específics a fi de comprovar el compliment dels requisits. Això implica fer el tràmit telemàtic corresponent, que es troba disponible a la Seu Electrònica.⁶

Si un document o una dada està disponible per a la consulta a la PINBAL, i sempre que s'hagi previst en la regulació del procediment administratiu, no s'ha d'exigir a la ciutadania que el presenti, i en l'expedient s'ha de substituir pel justificant de la consulta de la dada.

→ **Analitzar el procés seguit en la tramitació del procediment (terminis, tasques, colls de botella, etc.)**

Per gestionar un mateix procediment s'implanten processos que poden variar en funció de les persones, l'organització, les eines, etc., i que poden implicar una gestió dispar i ineficient que es podria optimitzar, si més no millorar, si s'analitzàs la manera com es gestiona cada un dels procediments de forma individualitzada en cada òrgan competent.

→ **Oferir transparència i informació: la ciutadania té dret a conèixer i tenir informació dels procediments administratius i els tràmits administratius**

L'Inventari de procediments de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, accessible mitjançant la Seu Electrònica a través de l'adreça www.caib.es,⁷ ofereix la informació administrativa referida als procediments administratius i serveis, a més dels tràmits telemàtics disponibles.

Aquesta informació també s'inclou en el Sistema d'Informació Administrativa (SIA), de l'Administració General de l'Estat, al qual s'accedeix a través del Punt d'Accés General Electrònic.⁸

⁶ <https://www.caib.es/seucaib/ca/202/administracions/tramites/tramite/1475728>

⁷ www.caib.es

⁸ <https://administracion.gob.es/>



4.2.3. Implantació de les mesures de simplificació

Una vegada identificades i prioritzades les necessitats i reestructurat el procediment, s'han d'implantar les mesures de simplificació proposades i fer efectius els canvis en la gestió dels procediments. Cal tenir en compte que aquesta implantació no és puntual, sinó progressiva i continuada en el temps, la qual cosa implica que s'han d'anar revisant els procediments per detectar-hi necessitats i aplicar-hi noves mesures de simplificació.

La implantació de mesures de simplificació, detallades en el punt 4.3, «Mesures de simplificació procedimental», la pot dur a terme de manera individualitzada cada unitat administrativa per a cada procediment administratiu, encara que pot resultar interessant fer una passa més enllà i plantejar el procés de simplificació de manera més global, en l'àmbit de l'organització i dels òrgans gestors, que es podria plasmar en un pla d'implantació de mesures de simplificació administrativa.

4.2.4. Millora contínua. Avaluació del procés i actuacions finals

En aquesta fase, es tracta de fer un seguiment i comprovar els resultats de l'aplicació de les mesures de simplificació en el procediment, com a mínim des de dos vessants o indicadors principals:

- **Temps:** s'ha de fer un seguiment de les mesures que s'han implantat i verificar que s'ha aconseguit una celeritat i una agilitat en la tramitació del procediment (eficàcia i eficiència).
- **Costs:** s'han de calcular els costos, comparar-los amb els de la tramitació anterior i comprovar que realment s'ha produït un estalvi.

Hi podrien haver altres indicadors relacionats amb la qualitat, la satisfacció, el nivell de servei, etc., que convé que els responsables defineixin en cada cas.

4.3. Mesures de simplificació procedimental

L'aplicació de les mesures de simplificació procedimental es correspon amb la tercera fase esmentada.

4.3.1. Suprimir procediments no necessaris

Eliminar procediments que han perdut la finalitat originària, que han quedat obsolets i no es corresponen amb cap necessitat de la ciutadania ni amb un interès públic.

Per exemple, el procediment sancionador per incomplir les disposicions dictades en matèria de COVID-19.



4.3.2. Agrupar procediments de característiques similars

Crear procediments comuns vinculats a una unitat administrativa, simplificant procediments sense reduir les garanties dels interessats, de manera que se suprimeixin tràmits redundants, repetitius.

Un exemple seria elaborar unes bases reguladores comunes en matèria d'ajudes i subvencions.

4.3.3. Reformular les bases del procediment des del punt de vista de la simplificació

Crear mecanismes de control menys restrictius, aplicant-hi els principis de proporcionalitat de la intervenció administrativa, de racionalitat administrativa i de salvaguarda dels interessos de la ciutadania i l'interès general.

4.3.4. Reduir o eliminar tràmits administratius innecessaris que no aporten valor al procediment

Alleugerir el nombre de tràmits d'un procediment administratiu, limitant-los als essencials i que no impliquin dilació del procediment, i adoptar mesures que facilitin el compliment dels tràmits, per agilitar el procediment.

Per exemple, la petició d'informes complementaris als preceptius (tècnics i jurídics) que no aporten valor al procediment i poden implicar duplicitat de tasques.

4.3.5. Reduir els requisits i les obligacions exigibles a la ciutadania

Identificar els documents que se sol·liciten i que no exigeix la normativa reguladora del procediment, i deixar de demanar-los.

4.3.6. Agilitar la gestió administrativa interna

Amb la implantació de l'administració electrònica s'ha reduït, fins a gairebé desaparèixer, el trasllat intern d'expedients i s'ha donat impuls a l'intercanvi de comunicacions electròniques per reduir temps d'inactivitat, però s'ha d'anar una passa més enllà i revisar la burocràcia existent en la gestió interna, que pot dur aparellada l'emissió d'informes i la revisió d'actuacions ja dutes a terme per altres unitats administratives.

4.3.7. Actuar de forma proactiva

Si el procediment afecta un dret de la ciutadania, quan sigui possible l'Administració ha d'actuar d'ofici i iniciar el procediment per evitar crear un procediment a instància de part. Els òrgans gestors han d'analitzar la possibilitat de dur a terme un «reconeixement automàtic» dels drets a la ciutadania, a fi de constatar que es mantenen les circumstàncies reconegudes en un moment donat.



Per exemple, la inscripció d'ofici en registres com a conseqüència de la resolució d'un procediment o el bo social tèrmic a qui ja té dret al bo social del llum.

4.3.8. Reduir terminis en la tramitació dels procediments

En la mesura que sigui possible per a les unitats administratives, els terminis en la tramitació dels procediments s'han de reduir:

- Terminis de resolució i notificació.
- Temps de tramitació de cada tràmit.

4.3.9. Eliminar requisits administratius injustificats o desproporcionats

Cal eliminar els requisits que no són imprescindibles en la tramitació i la resolució del procediment, però que s'hi incorporen de manera recurrent.

4.3.10. Ampliar el nombre de procediments amb silenci positiu (estimatori)

Es tracta d'una mesura que cerca donar garanties a la persona interessada en un procediment, que evita perjudicar-la per la inactivitat de l'Administració.

4.3.11. Valorar el moment procedimental per aportar o requerir documentació

En la mesura que sigui possible, s'ha de requerir l'aportació de la documentació en el tràmit d'audiència anterior a la proposta de resolució. En el cas de procediments de concurrència massiva o procediments selectius, la comprovació del compliment dels requisits es pot fer amb posterioritat a la presentació de les sol·licituds.

4.3.12. Normalitzar els documents administratius

Els formularis o models de sol·licitud o d'altres tràmits del procediment administratiu constitueixen un mitjà fonamental de relació entre la ciutadania i l'Administració, ja que faciliten a la ciutadania dur a terme els tràmits i complir els requisits.

Es tracta d'elaborar models de sol·licituds, escrits i altres formularis que la ciutadania pugui emprar en la tramitació d'un procediment o per comunicar-se amb l'Administració. Aquests models de documents, simplificats i normalitzats, s'han d'adaptar a la Llei 39/2015 i la normativa reguladora del procediment quant al contingut, i han d'estar fàcilment localitzables i accessibles a fi que qualsevol persona interessada en un procediment en pugui fer ús, en cas que no els faciliti el responsable del procediment.

A l'hora d'elaborar la sol·licitud i altres documents que s'han d'emplenar al llarg d'un procediment, s'ha de tenir en compte la Instrucció 1/2020 del director de Modernització i Administració Digital per la qual s'estableixen les pautes per adaptar



els formularis, sol·licituds i altres escrits a la Llei 39/2015, al Reglament general de protecció de dades i a les pautes i recomanacions del *Llibre d'estil*.⁹

L'Oficina d'Administració Electrònica ha elaborat una sèrie de plantilles de documents que es poden fer servir de base i completar per elaborar els formularis, i que es troben en el microlloc Implantació d'Administració Electrònica.¹⁰

És convenient incloure en el model de sol·licitud la llista de documents que s'han d'aportar, i distingir-hi els documents que l'Administració pot consultar i les declaracions responsables.

En el cas de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, en l'apartat «Models de documents genèrics» de la Seu Electrònica hi ha disponibles per a la ciutadania una relació de formularis i models genèrics en format emplenable, amb una petita descripció, amb l'objectiu que es puguin emprar en diferents tràmits o comunicacions.

Si l'Administració, per a un procediment concret, estableix expressament models específics de presentació de sol·licituds, les persones interessades del procediment estan obligades a usar-los, tal com es recull en l'article 66 de la Llei 39/2015.

4.3.13. Emprar declaracions responsables o comunicacions prèvies

La declaració responsable i la comunicació prèvia possibiliten el reconeixement o l'exercici d'un dret o l'inici d'una activitat des del dia de la presentació davant l'Administració competent, sens perjudici de les facultats de comprovació, control i inspecció atribuïdes a les administracions públiques (a posteriori).

Convé emprar la declaració responsable o de la comunicació prèvia regulades en l'article 69 de la Llei 39/2015 en lloc de procediments per atorgar autoritzacions o llicències o que finalitzen amb la inscripció en un registre o bé que comporten l'acreditació del compliment de determinats requisits.

La Llei 20/2013, de 9 de desembre, de garantia de la unitat de mercat, estableix que, per fer ús d'una declaració responsable o una comunicació prèvia en el cas de l'inici d'una activitat econòmica, s'ha de tenir en compte el següent:

- L'activitat econòmica ha de respectar els principis de necessitat i proporcionalitat, i hi ha d'haver una raó imperiosa d'interès general que justifiqui la necessitat que l'Administració hi intervengui.
- S'ha de limitar el tipus d'intervenció que exigeix una actuació prèvia per part de l'Administració, com seria el cas de l'autorització, als casos realment necessaris.

⁹ <https://intranet.caib.es/sites/administracioelectronica/ca/instruccions/>

¹⁰ https://intranet.caib.es/sites/administracioelectronica/ca/models_documents/



En definitiva, triar el mitjà més adient d'intervenció (comunicació prèvia, declaració responsable o sol·licitud d'autorització) implica aplicar els principis de necessitat i proporcionalitat, i tenir en compte que els òrgans gestors tenen l'obligació de minimitzar les càrregues administratives i triar l'alternativa menys intervencionista.

4.3.14. Optar per procediments de resolució immediata

Hi ha tràmits o procediments que se sol·liciten freqüentment que es poden plantejar amb una senzillesa que faci factible la resolució després de la sol·licitud, en la renovació o en la continuïtat en l'exercici d'un dret o d'una activitat, que els òrgans gestions poden reconèixer automàticament després de verificar que hi concorren les mateixes circumstàncies.

4.3.15. Aplicar actuacions administratives automatitzades (serveis)

D'acord amb l'article 41 de la Llei 40/2015 i l'article 66 de la Llei 7/2024, s'entén per actuació administrativa automatitzada qualsevol acte o actuació que una administració pública du a terme íntegrament a través de mitjans electrònics en el marc d'un procediment administratiu en el qual no ha intervingut de forma directa un empleat públic.

S'ha de tenir en compte l'article 65 de la Llei 7/2024, relatiu a l'automatització de l'activitat administrativa:

Les administracions públiques incloses en l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei han de fomentar l'automatització de les actuacions i els processos mitjançant, entre d'altres, les accions següents:

- a) La incorporació, en la fase de disseny dels procediments administratius i serveis digitals, d'actuacions administratives automatitzades, en els termes que s'estableixen en l'article següent.
- b) L'automatització, mitjançant integracions tecnològiques o aplicant tecnologies de robotització, de les tasques i els processos que, sense complir els requisits per considerar-se actuacions administratives automatitzades, es puguin dur a terme sense la intervenció directa dels empleats públics.

Cal tenir present que en cap cas no es poden dur a terme mitjançant actuacions administratives automatitzades activitats que suposin judicis de valor, i que l'autorització de les actuacions administratives automatitzades, que s'ha de publicar en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears* i a la seu electrònica corresponent, requereix establir prèviament l'òrgan o els òrgans competents per definir les especificacions, la programació, el manteniment, la supervisió i el control de qualitat i, si escau, l'auditoria del sistema d'informació i del codi font, i també l'òrgan responsable a l'efecte d'impugnació.



Es tracta de serveis de resposta immediata, en els quals la ciutadania obté la resposta o el document en el moment de la petició; per exemple, l'obtenció de cita prèvia o la generació automàtica de certificats (vida laboral, naixement, estar al corrent d'obligacions tributàries).

A l'hora de crear una actuació administrativa automatitzada, s'ha de tenir en compte la Instrucció 2/2023 del director general de Simplificació Administrativa, Modernització i Administració Digital per la qual s'estableixen pautes d'actuació per identificar i autoritzar actuacions administratives automatitzades.

4.3.16. Implantar la gestió electrònica completa en els procediments

D'una banda, s'ha de donar l'opció de tràmits telemàtics en el procediment administratiu, fent possible la presentació telemàtica de sol·licituds, comunicacions i altres escrits; de l'altra, s'ha de tramitar el procediment mitjançant un gestor electrònic d'expedients.

4.3.17. Considerar l'ús de tecnologies per simplificar, automatitzar o agilitar el procediment

Més enllà de la gestió electrònica dels procediments, s'han d'aprofitar les tecnologies emergents per millorar l'eficiència en els procediments, algunes de les quals es recullen en el punt sisè d'aquesta [GUIA](#).

4.4. El procediment administratiu simplificat de la Llei 39/2015

El capítol VI del títol IV de la Llei 39/2015 regula, en un únic article, l'article 96, la tramitació simplificada del procediment administratiu comú, que estableix l'àmbit objectiu d'aplicació, el termini màxim de resolució de trenta dies i els tràmits que, com a màxim, s'han de dur a terme.

Les administracions poden acordar la tramitació simplificada quan hi concorren raons d'interès públic o ho aconselli la falta de complexitat del procediment:

- **D'ofici:** l'acord s'ha de notificar a les persones interessades en el procediment i, en cas d'oposició expressa d'alguna, s'ha de continuar amb la tramitació ordinària del procediment.
- **A sol·licitud de la persona interessada en el procediment:** en aquest cas, l'òrgan competent per tramitar-lo pot desestimar la sol·licitud si no hi concorren raons d'interès públic o el procediment és complex; el termini per resoldre és de cinc dies i el silenci és desestimatori, sense opció a interposar-hi recurs.

Es pot acordar també en els procediments en matèria de responsabilitat patrimonial, sempre que, un cop iniciat el procediment administratiu, l'òrgan competent per tramitar-lo consideri inequívoca la relació de causalitat entre el funcionament del



servei públic i la lesió, així com la valoració del dany i el càlcul de la quantia de la indemnització. En aquest cas, s'acorda d'ofici la suspensió del procediment ordinari i l'inici d'un procediment simplificat.

Quant als procediments sancionadors, es pot acordar la tramitació simplificada quan, en aplicació de la normativa reguladora específica, l'òrgan competent per iniciar el procediment consideri que hi ha elements de judici suficients per qualificar la infracció com a lleu. En aquests casos, la persona interessada en el procediment no es pot oposar a l'acord de tramitació simplificada.

Els tràmits de la tramitació simplificada s'estableixen en l'apartat 6 de l'article 96. Es tracta d'una llista tancada, la qual cosa implica que, si en un procediment és necessari dur a terme un altre tràmit, s'ha de tramitar pel procediment ordinari. Són els següents:

- Inici del procediment d'ofici o a sol·licitud de la persona interessada en el procediment.
- Esmena de la sol·licitud presentada, si s'escau.
- Al·legacions formulades a l'inici del procediment durant el termini de cinc dies.
- Tràmit d'audiència, només si la resolució ha de ser desfavorable.
- Informe del servei jurídic, només si és preceptiu.
- Informe del Consell General del Poder Judicial, només si és preceptiu.
- Dictamen del Consell Consultiu en els casos en què sigui preceptiu. L'evacuació d'aquest tràmit implica la suspensió automàtica del termini per resoldre, des de la sol·licitud fins a l'emissió. Si el dictamen és contrari a la proposta de resolució, continuarà la tramitació ordinària del procediment, fet que s'ha de notificar a les persones interessades, amb la convalidació de les actuacions dutes a terme excepte el dictamen.
- Resolució.





5. Simplificació documental

5. Simplificació documental

La simplificació documental es refereix a la reducció i la racionalització dels documents necessaris en els procediments administratius. L'objectiu és fer que els procediments siguin més eficients, reduint la càrrega burocràtica tant per a la ciutadania com per a les administracions públiques. Això inclou mesures com evitar la presentació de documents que ja estan en poder de l'Administració, usar mitjans electrònics per a la gestió documental i establir protocols per garantir la fiabilitat, la integritat i l'accessibilitat de la informació.

D'acord amb l'article 53 de la Llei 39/2015, la persona interessada en el procediment té, entre d'altres, els drets següents:

- No presentar documents originals llevat que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable estableixi el contrari. En cas que hagi de presentar un document original, té dret a obtenir-ne una còpia autenticada.
- No presentar dades i documents no exigits per les normes aplicables al procediment, que ja estiguin en poder de les administracions públiques o que hagin estat elaborats per aquestes.

Aquests drets de les persones interessades esdevenen obligació per a l'Administració, que ha de procurar les eines per fer-los efectius.

La Llei 39/2015, en l'article 28, «Documents aportats pels interessats al procediment administratiu», modificat per la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i de garantia dels drets digitals, estableix com s'han de fer efectius aquests drets relatius als documents que els interessats aporten al procediment administratiu.

5.1. Preguntes que ens hem de fer

La relació de preguntes i respostes d'aquest apartat ens poden ajudar a detectar incompliments de l'obligació que tenen les administracions públiques de fer efectiu el dret de no aportar determinada documentació o dades i si estam aplicant les mesures de simplificació documental i, en cas negatiu, adoptar les decisions oportunes per implementar-les.

5.1.1. És necessària tota la documentació que s'exigeix en un procediment administratiu? Amb quina finalitat?

Resulta fonamental revisar quina és la finalitat de cada document que sol·licitam, si és rellevant per resoldre el procediment i assegurar que es compleixen els requisits exigits en la norma reguladora del procediment.



S'han d'analitzar tots els documents que es requereixen per detectar els que no són necessaris, i també els que recullen dades o informació necessàries però que ja s'inclouen en altre document requerit, per evitar duplicitats.

5.1.2. Es demanen dades o documents que es troben en poder de les administracions públiques o que aquestes han elaborat?

Relacionat amb la qüestió anterior, resulta essencial revisar si les dades o els documents que es requereixen estan elaborats per alguna administració pública o es troben en poder seu.

Si la resposta és afirmativa, no s'ha d'exigir l'aportació del document en qüestió, especialment quan el document l'ha elaborat aquesta mateixa Administració.

5.1.3. Es requereixen dades o documents que es poden consultar a través de la PINBAL o altres mitjans interoperables?

Mitjançant la Plataforma d'Interoperabilitat de les Illes Balears (PINBAL), que està interconnectada amb la Plataforma d'Intermediació, de l'Administració General de l'Estat, es poden verificar i consultar dades de documents elaborats per les administracions públiques.

A més, l'Agència Estatal d'Administració Tributària (AEAT) ofereix informació addicional (no disponible a la Plataforma d'Intermediació) dels contribuents a la resta d'administracions públiques per a finalitats no tributàries sempre que estigui justificada la consulta, en virtut del Conveni entre l'AEAT i la Comunitat Autònoma de les Illes Balears en matèria de subministrament d'informació per a finalitats tributàries.¹¹

Cal tenir en compte que, en el cas de les dades que ofereix l'Institut Nacional d'Estadística (INE), l'accés a la consulta de dades de la base padronal a través del servei web SECOPA, únicament disponibles per a procediments d'ofici, requereix que hi hagi una llei que ho determini i és necessari signar un conveni, que es tramita des de l'Oficina d'Administració Electrònica.

Per tant, s'ha de revisar la llista de documents i les dades que es requereixen, i comprovar si són serveis de verificació o consulta que s'ofereixen a la PINBAL¹² o bé mitjançant l'AEAT. En cas afirmatiu, no s'ha d'obligar l'interessat en el procediment a aportar-los.

5.1.4. Es demanen originals o còpies autèntiques de documents?

Amb aquesta qüestió es tracta de revisar la llista de documents que no es poden consultar per xarxes corporatives, plataformes d'intermediació de dades o per altres

¹¹ https://intranet.caib.es/sites/administracionelectronica/ca/demanar_dades_a_lagancia_tributaria_no_disponibles_a_pinbal/

¹² https://www.caib.es/sites/interoperabilitat/ca/serveis_dintermediacio_de_dades/



mitjans electrònics habilitats a l'efecte, per localitzar els documents respecte dels quals hi ha l'obligació legal de presentar l'original o una còpia autèntica. Si no hi ha aquesta obligació de presentar l'original o una còpia autèntica, se n'ha de demanar una còpia.

5.1.5. Es pot substituir la presentació de documents o de dades per una declaració responsable?

S'ha de revisar la llista de documents per detectar els que es poden substituir per una declaració responsable de compliment de determinats requisits, sota la responsabilitat de veracitat de l'interessat, que es compromet a tenir-los a disposició de l'òrgan competent per aportar la documentació acreditativa en un moment procedimental posterior a la sol·licitud o bé per a un possible control posterior.

Aquesta declaració responsable, amb la relació de punts inclosos, ha de constituir una part de la sol·licitud, preferentment com a part del formulari de la sol·licitud (a fi de simplificar el nombre de documents que s'han de presentar) o com a document independent en un annex. Per exemple, per a la declaració de veracitat de dades bancàries, s'ha d'utilitzar el model normalitzat aprovat pel Decret 6/2013, de 8 de febrer.

5.1.6. Es pot substituir un annex per camps en el formulari principal?

Es tracta de revisar els annexos que sovint acompanyen la sol·licitud i, si es pot, substituir-los per apartats o camps dins el formulari principal de la sol·licitud, tant si es tracta d'un formulari en paper com si és un tràmit telemàtic; així, s'evita haver-hi d'adjuntar annexos i es redueixen els documents que s'han de presentar.

5.2. Mesures

A continuació, s'exposen algunes mesures que condueixen a la simplificació documental.

5.2.1. Consultar dades i documents elaborats per qualsevol administració pública

L'òrgan gestor d'un procediment ha de consultar o obtenir els documents que han estat elaborats per una administració. Aquesta consulta s'ha de fer, en la mesura que sigui possible, de manera electrònica, mitjançant les xarxes corporatives, plataformes d'intermediació de dades o altres o, si no fos possible, per altres mitjans electrònics habilitats, llevat que consti l'oposició expressa de la persona interessada al fet que l'Administració faci la consulta corresponent, com a regla general (article 28.2 de la Llei 39/2015).

De manera excepcional, quan una llei sectorial així ho indiqui, serà necessària l'autorització expressa per fer la consulta. És el cas de la consulta de les dades



tributàries, en virtut de l'article 95.1.k) de la Llei 58/2003, de 28 de desembre, general tributària.

En altres casos, excepcionals, no és possible que l'interessat en el procediment s'oposi a la consulta, com ara en el cas de la verificació de les dades d'identitat (article 9.1 de la Llei 39/2015) i en la consulta en l'exercici de potestats inspectores o sancionadores (article 28.2 de la Llei 39/2015).

La llista de documents que, inicialment, no s'han de requerir a les persones interessades està determinada pels serveis disponibles a la Plataforma d'Intermediació, de l'Administració General de l'Estat, al qual s'accedeix mitjançant la Plataforma d'Interoperabilitat de les Illes Balears (PINBAL), com ja s'ha comentat.

S'ha de remarcar que en cap cas l'Administració no ha de requerir l'aportació de dades o documents no exigits en la normativa reguladora del procediment.

5.2.2. Aportar documentació per mitjans electrònics

En els procediments amb tramitació electrònica, no s'ha d'obligar a presentar originals o còpies, en paper o autèntiques, de la documentació aportada en format digital, excepte en els casos que preveu l'article 28 de la Llei 39/2015. No s'ha d'oblidar que la regla general d'aquest article, que ja es recollia en normativa anterior, és la suficiència de la presentació de còpies (fotocòpies).

Cal tenir en compte que, com a regla general, la documentació que s'adjunti a un tràmit telemàtic té la consideració de còpia (fotocòpia).

Únicament tenen la consideració de documents originals els que s'han signat electrònicament. En el cas de documents emesos per una administració, el document signat electrònicament ha d'incloure les metadades corresponents, i se'n pot comprovar la validesa introduint el codi segur de verificació (CSV) en el servei de comprovació disponible a la seu electrònica de l'administració emissora. En el cas de documents privats, el format electrònic de presentació (el tipus d'arxiu, per exemple PDF) ha d'indicar la validesa de la firma.

També es poden aportar còpies electròniques autèntiques de documents originals en paper. La còpia electrònica autèntica tan sols la pot fer un funcionari habilitat o mitjançant una actuació administrativa automatitzada.

5.2.3. Aportar la documentació, de forma diferida, en els procediments de concurrència competitiva, concurrència massiva o processos selectius

Amb l'aplicació d'aquesta mesura es tracta de suprimir l'obligació d'aportar la documentació a l'inici del procediment, per sol·licitar-la en el moment procedimental oportú.



En els procediments de concurrència competitiva, com per exemple les convocatòries de subvencions, o els procediments de selecció de personal o de contractació, cal decidir el moment adequat de la tramitació per requerir, en cada cas, l'aportació de documents obligatoris i que no poden ser objecte de consulta a través de mitjans electrònics (xarxes corporatives o plataformes d'intermediació de dades). S'ha de posposar fins al moment anterior en què la persona interessada obtengui una resolució favorable als seus interessos o, segons el cas, una vegada dictada la proposta de resolució igualment favorable.

En definitiva, s'ha de procurar exigir, en cada cas, la documentació requerida en el tràmit procedimental més adient.

Per això, s'ha de suprimir l'obligació d'aportar determinats documents a l'inici d'alguns procediments, sempre que sigui possible i no impedeixi la tramitació del procediment. Únicament s'hauria d'exigir a totes les persones interessades a l'inici només si els documents requerits s'han de tenir en compte en la fase inicial, com són els documents acreditatius de complir els requisits per tenir la consideració d'interessat en el procediment.

Altres documents s'han de tenir en compte al final de la fase d'instrucció —com, per exemple, els documents acreditatius per ser beneficiari d'una subvenció en règim de concurrència competitiva— o en la fase de finalització —com ara els mèrits en la fase de concurs d'un procés de selecció de provisió de llocs de treball o bé l'acreditació de determinats requisits per ser l'adjudicatari d'un contracte.

D'aquesta manera s'evita, per exemple, que totes les persones interessades en un procediment hagin d'aportar documentació a l'inici d'un procediment quan no totes tindran una resolució favorable, i que l'òrgan gestor o la unitat administrativa hagi de revisar tota la documentació.

5.2.4. Consultar documentació aportada per l'interessat en altres procediments que obra en poder de l'Administració

En el cas de dades o documents que es troben en poder de l'administració actuant o davant qualsevol administració perquè l'interessat els ha aportat en un procediment, tant si la presentació d'aquests documents o dades era obligatòria en el procediment com si la persona interessada va considerar convenient aportar-los, l'òrgan gestor no els hauria de requerir si la persona interessada indica el moment en què es va aportar la dada o el document i davant quin òrgan.

L'Administració ha de fer la consulta per mitjans electrònics o, si no fos possible, per altres mitjans (per exemple, si el document es va aportar en paper i no es va fer una còpia autèntica o document electrònic), llevat que consti expressament que l'interessat s'hi oposa.



La identificació per part de la persona interessada dels documents exigits que estan en poder de l'Administració perquè ja els va aportar en un procediment anterior, és un requisit per no tornar a presentar-los amb la sol·licitud o en qualsevol altre tràmit en què se n'exigeixi la presentació.

Per fer efectiu el dret de no aportar documentació que ja va aportar anteriorment a qualsevol administració pública, l'interessat ha de facilitar les dades necessàries a l'administració actuant per poder localitzar i accedir als documents. Ha d'indicar, si les coneix, les dades següents:

- Identificació del document.
- Òrgan davant el qual el va presentar.
- El número d'expedient del qual forma part o el número de registre d'entrada.
- El codi segur de verificació, en cas de tractar-se de documents electrònics elaborats per una administració o organisme.

En el cas de documentació que s'hagi aportat en un procediment anterior tramitat pel mateix òrgan o unitat administrativa, és suficient indicar aquest aspecte i facilitar el nom del procediment i el número d'expedient.

L'Administració té l'obligació d'obtenir els documents indicats mitjançant les xarxes corporatives, la consulta a les plataformes d'intermediació de dades o qualsevol altre sistema habilitat a l'efecte.

Per aplicar aquesta mesura de simplificació, s'ha de tenir en compte el temps de conservació dels expedients d'un procediment, que està determinat per la política de gestió documental i la norma reguladora de l'Arxiu. Si el document s'ha eliminat, s'ha de requerir a la persona interessada que l'aporti.

En cas que l'Administració no pugui localitzar els documents, ha de requerir-ne l'aportació a la persona interessada.

5.2.5. No sol·licitar documents originals o còpies autèntiques

L'article 28 de la Llei 39/2015 recull com a regla general, en cas que s'hagin d'aportar dades o documents, la no exigència d'originals o còpies autèntiques, exigència que s'estén a la no petició de declaracions jurades.

Per tant, en un procediment administratiu la regla general és l'aportació de còpies de documents, tenint en compte, però, que aquesta regla general s'ha d'aplicar només respecte de les dades o els documents que no es puguin consultar o per als que l'interessat s'oposi a la consulta o no autoritzi (segons el cas) la consulta dels disponibles.

L'exigència d'aportar documents originals és excepcional i es pot donar en dos supòsits:



- Que la norma reguladora del procediment estableixi que s'han d'aportar documents originals. En aquest cas, l'interessat en el procediment ha d'obtenir una còpia autèntica, electrònica, que és la que s'aportarà en la presentació electrònica.
- Que la rellevància del document ho exigeixi o hi hagi dubtes derivats de la qualitat de la còpia. En aquest cas, l'Administració pot requerir l'exhibició del document original per comparar-lo amb la còpia aportada.

5.2.6. Substituir documents per altres

En cas que no es pugui eliminar el requeriment d'un document perquè la informació que conté és indispensable en la tramitació del procediment, ja sigui perquè és acreditatiu dels requisits o per resoldre'l, es pot plantejar substituir-lo per un document més senzill o, directament, per una declaració responsable (que no s'ha de confondre amb la declaració responsable de l'article 69 de la Llei 39/2015) en la qual posi de manifest que disposa de la documentació de presentació obligatòria que no es pot consultar a través de plataformes d'intermediació de dades.

La declaració responsable és una mesura que es pot emprar o bé per substituir l'aportació de documentació o bé per evitar la presentació en una primera fase del procediment, ja que es requereix en el moment procedimental més adient, com s'ha explicat en el punt dedicat a l'aportació diferida de documentació.

5.2.7. Considerar l'ús de tecnologies per simplificar, automatitzar o agilitar els procediments

Més enllà de la gestió electrònica dels procediments, s'han d'aprofitar les tecnologies emergents per millorar l'eficiència en els procediments, aplicades a la simplificació documental.





6. Tecnologia per simplificar i agilitar

6. Tecnologia per simplificar i agilitar

En el context actual de transformació digital, la incorporació de tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) en els processos administratius s'ha convertit en una necessitat imperiosa per a les administracions públiques. Aquest punt de la **GUIA** se centra en la manera com les TIC poden ser eines fonamentals per simplificar i agilitar els procediments administratius, i així millorar l'eficiència i la qualitat dels serveis oferts a la ciutadania.

En aquest sentit, el Pla de Digitalització de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, impulsat per aquesta Administració, posa en valor totes aquestes tecnologies i en destaca el paper crucial en la transformació digital dels serveis públics. Aquest Pla estableix les bases per a una tramitació digital integral, en les quals les tecnologies esmentades en aquest punt juguen un paper essencial per aconseguir una simplificació efectiva dels procediments administratius.

La relació entre simplificació i agilitació administrativa és intrínseca i es veu potenciada per l'ús de tecnologies avançades. Simplificar implica reduir la complexitat dels procediments, eliminant passes innecessàries i optimitzant recursos. D'altra banda, agilitar es refereix a la capacitat de dur a terme aquests procediments de manera més ràpida i eficient. Les TIC permeten assolir ambdós objectius, ja que proporcionen eines que automatitzen tasques, milloren la comunicació i faciliten l'accés a la informació.

En els subapartats següents, es detallen diverses tecnologies i com s'apliquen de forma pràctica en la simplificació i l'agilitació dels procediments administratius, i s'ofereixen exemples concrets i recomanacions per implementar-les.

6.1. Actuacions administratives automatitzades

QUÈ ÉS?

En l'apartat 4.3.15 ja s'ha explicat què són les actuacions administratives automatitzades. És necessari remarcar que representen un avenç significatiu en la modernització de l'Administració pública, ja que permeten una gestió més eficient i efectiva dels recursos.

BENEFICIS

Les actuacions administratives automatitzades ofereixen múltiples beneficis, entre els quals destaquen els següents:

- **Reducció del temps de resposta:** com que s'automatitzen els processos, s'obté una resposta immediata a les sol·licituds que els ciutadans presenten, la qual cosa millora significativament l'eficiència i la satisfacció de l'usuari.



- **Disminució de la càrrega de treball administratiu:** l'automatització de gestions redueix la càrrega de treball dels empleats públics i els permet centrar-se en tasques de més valor afegit.
- **Alta disponibilitat dels serveis:** els serveis automatitzats estan operatius les 24 hores del dia, els set dies de la setmana, fet que garanteix una atenció contínua i accessible per als ciutadans.

SIGNATURA I DECLARACIÓ

Les actuacions administratives automatitzades se signen mitjançant el sistema de signatura de segell electrònic d'òrgan, basat en un certificat electrònic qualificat.

La declaració d'una actuació administrativa automatitzada es du a terme mitjançant una resolució de l'òrgan competent, en la qual s'estableix el segell d'òrgan com a sistema de signatura. A més, es determinen els òrgans responsables de la definició d'especificacions, programació, manteniment, supervisió i control de qualitat, així com de l'auditoria del sistema d'informació o del codi font.

APLICACIONS PRÀCTIQUES I EXEMPLES

Les actuacions administratives automatitzades es poden aplicar tant per a la tramitació interna com per oferir serveis directes als ciutadans. Alguns exemples pràctics són els següents:

- **Emissió de certificats:** l'emissió de certificats de dades que consten en els registres o les bases de dades de les administracions públiques es pot automatitzar mitjançant una interfície de programació d'aplicacions (API) de reutilització de dades, que genera un PDF signat amb segell d'òrgan. Això estalvia tràmits, amplia la carta de serveis i allibera el personal funcionari d'aquestes tasques.
- **Consulta de l'estat de tramitació:** es pot informar de l'estat de tramitació d'expedients concrets a la carpeta del ciutadà, ja sigui mitjançant actuacions automatitzades o consultant l'estat en gestors digitals.
- **Serveis proactius i personalitzats:** es poden oferir nous serveis de forma proactiva i personalitzada, fent servir tecnologies com la intel·ligència artificial, el govern de dades i el perfilat d'usuaris. Això permet a l'Administració pública anticipar-se a les necessitats dels ciutadans i oferir respostes adequades a cada situació, i d'aquesta manera millorar l'eficiència i la satisfacció de l'usuari.

En resum, les actuacions administratives automatitzades representen una eina poderosa per a la simplificació i l'agilitació dels procediments administratius, i contribueix a una Administració pública més eficient, accessible i orientada al ciutadà.



6.2. Automatització robòtica de processos

QUÈ ÉS?

L'automatització robòtica de processos (RPA, en anglès) és una tecnologia que permet automatitzar tasques repetitives i basades en regles mitjançant l'ús de robots de programari. Aquests robots poden interactuar amb aplicacions i sistemes informàtics de la mateixa manera que ho faria un ésser humà, però amb més rapidesa i precisió.

EN QUÈ CONSISTEIX?

L'RPA consisteix en la creació i el desplegament de robots de programari que executen tasques específiques dins un procés administratiu. Aquests robots poden fer accions com entrar dades, generar informes, verificar informació i comunicar-se entre diferents sistemes.

POSSIBILITATS AMB ALTRES TECNOLOGIES

L'RPA es pot integrar amb altres tecnologies avançades per ampliar les capacitats i els beneficis:

- **Intel·ligència artificial (IA):** la combinació de l'RPA amb la IA permet als robots no només executar tasques basades en regles, sinó també prendre decisions informades i adaptar-se a situacions canviants.
- **Bots de conversa (chatbots):** els bots de conversa es poden emprar juntament amb l'RPA per automatitzar l'atenció al client, responent a consultes freqüents i fent tasques administratives bàsiques.
- **Processament intel·ligent de documents (IDP):** la integració de l'RPA amb l'IDP permet als robots llegir, interpretar i processar documents de manera automàtica, fins i tot si estan manuscrits.

BENEFICIS

La implementació de l'RPA en l'Administració pública ofereix nombrosos beneficis:

- **Augment de l'eficiència:** els robots poden treballar les 24 hores del dia cada dia de la setmana sense interrupcions, amb la qual cosa augmenta la productivitat i es redueix el temps de processament.
- **Reducció d'errors:** com que s'elimina la intervenció humana en tasques repetitives, es minimitzen els errors i es millora la precisió dels processos.
- **Alliberament de recursos humans:** els empleats es poden centrar en tasques de més valor afegit, com la presa de decisions i l'atenció personalitzada al ciutadà.



COM S'APLICA?

Per aplicar l'RPA, és necessari que els processos estiguin digitalitzats. A més, es requereix un equip dedicat fer-ho, que pot estar compost per personal intern o per personal d'una empresa especialitzada contractada. Un projecte d'RPA inclou les fases típiques següents:

- **Identificació de processos:** seleccionar els processos que són candidats ideals per a l'automatització.
- **Disseny i desenvolupament:** crear els robots de programari i definir-ne les tasques específiques.
- **Proves i validació:** assegurar-se que els robots funcionen correctament i compleixen amb els requisits establerts.
- **Desplegament i monitoratge:** implementar els robots en l'entorn de producció i supervisar-ne el rendiment.

EXEMPLES PRÀCTICS D'ÚS

L'RPA es pot aplicar en diversos àmbits de l'Administració pública. Alguns exemples pràctics són els que hi ha a continuació:

- **Automatització de consultes a plataformes d'intermediació de dades:** els robots poden fer consultes automàtiques a bases de dades per verificar informació i actualitzar registres.
- **Incorporació de documents a expedients:** els robots poden escanejar, interpretar i afegir documents, fins i tot si estan manuscrits, als expedients corresponents.
- **Comprovació de requisits en subvencions o ajudes:** els robots poden verificar automàticament si els sol·licitants compleixen els requisits establerts per rebre subvencions o ajudes.
- **Elaboració de propostes de documents:** els robots poden generar esborranys de documents oficials basats en plantilles predefinides.
- **Notificacions:** els robots poden enviar notificacions automàtiques als ciutadans sobre l'estat dels seus tràmits o qualsevol altra informació rellevant.

En resum, l'RPA és una eina poderosa que pot transformar l'Administració pública, millorant-ne l'eficiència, reduint errors i alliberant recursos humans per a tasques més estratègiques.

6.3. Minería de procesos

QUÈ ÉS?

La minería de procesos és una disciplina que se centra en l'anàlisi dels processos de negoci a partir de les dades generades durant l'execució. Empra tècniques avançades per descobrir, monitorar i millorar els processos, i proporciona una visió



detallada i precisa de la manera com es desenvolupen realment les activitats dins una organització.

EN QUÈ CONSISTEIX?

La mineria de processos consisteix en l'extracció i l'anàlisi de dades d'esdeveniments registrats en els sistemes d'informació. Aquestes dades es fan servir per construir models que representen els processos actuals, identificar colls de botella i proposar millores. Les tècniques de mineria de processos inclouen les passes següents:

- **Descobriment de processos:** crear models de processos basats en dades reals.
- **Conformitat de processos:** comparar els models descoberts amb els processos esperats per identificar-hi desviacions.
- **Millora de processos:** analitzar els models per identificar-hi oportunitats d'optimització.

BENEFICIS

La mineria de processos ofereix nombrosos beneficis, entre els quals destaquen els següents:

- **Identificació de colls de botella:** detecta punts en els processos en què es produeixen retards o ineficiències.
- **Proposta de mesures correctores:** suggereix accions per eliminar tràmits innecessaris, implementar l'RPA o automatitzar actuacions administratives.
- **Quadres de comandament:** proporciona visualitzacions en temps real de l'estat dels procediments, la qual cosa facilita la presa de decisions informades.
- **No invasiu:** permet l'anàlisi de processos sense necessitat de modificar les aplicacions que els gestionen.

COM S'APLICA?

Per aplicar la mineria de processos, és necessari que els processos estiguin digitalitzats i que es disposi d'un equip dedicat a fer-ho, tant si és propi com si es contracta a empreses especialitzades. Les fases típiques d'un projecte de mineria de processos són aquestes:

- **Recollida de dades:** recopilar les dades d'esdeveniments dels sistemes d'informació.
- **Anàlisi i modelatge:** utilitzar eines de mineria de processos per analitzar les dades i construir models.
- **Validació i conformitat:** comparar els models amb els processos esperats i validar-ne els resultats.
- **Implementació de millores:** proposar i implementar accions per optimitzar els processos.



AUDITORIA DE PROCESSOS

L'auditoria de processos pot ser puntual o constant en el temps, depenent de les necessitats de l'organització. Una auditoria constant permet un monitoratge continu i una millora contínua dels processos.

POSSIBILITATS FUTURES: BESSONS DIGITALS

Una de les possibilitats futures més prometedores és la creació de bessons digitals dels procediments administratius. Un bessó digital és una rèplica virtual d'un procés que permet fer simulacions i anàlisis en temps real. Els avantatges de tenir un bessó digital inclouen els següents:

- **Simulacions:** permet provar canvis en els processos sense afectar l'operació real.
- **Monitoratge en temps real:** proporciona una visió actualitzada i precisa de l'estat dels processos.
- **Optimització contínua:** facilita la identificació i la correcció d'ineficiències de manera proactiva.

EXEMPLE PRÀCTIC

Un exemple pràctic de mineria de processos en l'Administració pública podria ser la tramitació d'ajudes massives. En aquest cas, es poden produir colls de botella en els informes de validació de requisits. La mineria de processos pot identificar aquests colls de botella i proposar solucions com ara:

- **Eliminació de requisits innecessaris:** simplificar el procés eliminant passes que no aporten valor.
- **Assignació de més recursos:** destinar més personal a les tasques crítiques.
- **Implementació d'RPA:** automatitzar tasques repetitives per accelerar el procés.
- **Automatització d'actuacions administratives:** utilitzar actuacions administratives automatitzades per reduir el temps de resposta i millorar l'eficiència.

En resum, la mineria de processos és una eina poderosa per a la millora contínua dels procediments administratius, que proporciona una visió detallada i precisa dels processos i facilita la presa de decisions informades.

6.4. Tecnologies emergents aplicables a la simplificació administrativa

A més de les tecnologies ja esmentades, hi ha altres tecnologies emergents que poden jugar un paper important en la simplificació i l'agilitat dels processos administratius en el futur. Algunes d'aquestes tecnologies són les següents:



- **Cadena de blocs (blockchain):** aquesta tecnologia pot proporcionar més transparència i seguretat en els processos administratius, ja que permet la creació de registres immutables i verificables.
- **Internet de les coses (IoT):** els dispositius connectats poden ajudar a recopilar dades en temps real, i així millorar la presa de decisions i l'eficiència operativa.
- **Realitat augmentada (RA) i realitat virtual (RV):** aquestes tecnologies es poden emprar per formar el personal, visualitzar dades complexes i simular processos administratius.

El futur de la simplificació administrativa estarà marcat per la integració de tecnologies avançades i l'adaptació contínua a les noves necessitats de la ciutadania. Algunes tendències que podrien influir en aquest futur són les següents:

- **Administració predictiva:** fer servir dades i analítiques avançades per anticipar les necessitats dels ciutadans i oferir serveis proactius.
- **Governança de dades:** implementar estratègies de governança de dades per assegurar la qualitat, la seguretat i la privacitat de les dades emprades en els processos administratius.
- **Col·laboració interadministrativa:** fomentar la col·laboració entre diferents administracions públiques per compartir recursos, dades i millors pràctiques, i així millorar així l'eficiència global del sector públic.

En resum, la incorporació de tecnologies emergents i l'adaptació a les noves tendències seran clau per continuar avançant en la simplificació i l'agilitat dels processos administratius, de manera que s'asseguri una Administració pública més eficient, transparent i orientada al ciutadà.





**Govern de les
Illes Balears**