

## Reglaments

### Decret 110/2021, del 31 de març del 2021

Decret 110/2021, del 31-3-2021 pel qual s'aprova el Reglament de l'estructura organitzativa, el funcionament, les missions i les competències de l'Oficina de Processos de l'Administració General.

#### Exposició de motius

La Llei 10/2019, del 15 de febrer, de modificació del Codi de l'Administració, del 29 de març de 1989, té per finalitat regular l'ús de les noves tecnologies que, sota la denominació genèrica de Administració electrònica, engloba un seguit de mesures normatives que impulsen la modernització dels serveis públics, i sota l'ordenament jurídic d'un marc normatiu nou per ordenar la utilització d'aquests mitjans, tant en l'àmbit intern com en el de les relacions dels ciutadans amb l'Administració pública.

La implantació d'aquest nou sistema de funcionament, que ha de procurar, a més, avançar en els sistemes d'interoperabilitat i interconnexió de l'Administració pública i altres organismes i empreses privades, requereix un model de governança per posar en marxa els serveis digitals que permeti a l'Administració general la seva relació amb la societat.

Igualment, la Llei 31/2008, del 18 de desembre, de mesures de reactivació econòmica va adoptar tot un paquet de mesures adreçades a la reactivació econòmica d'Andorra, i també a alleugerir els tràmits administratius. Així, en l'article 22 es faculta el Govern per anar incorporant per la via reglamentària el procediment simplificat i altres tràmits susceptibles d'aquesta simplificació, incloent-hi, entre altres aspectes, l'ús de les noves tecnologies en les tramitacions esmentades.

Per altra banda, i com a referent per a aquesta norma, també interessen la Llei 35/2014, del 27 de novembre, de serveis de confiança electrònica i el Decret de l'1-7-2015 d'aprovació del Reglament de l'administració electrònica en l'àmbit de l'Administració general del Principat d'Andorra, que han creat l'Oficina de Serveis de Confiança Electrònica del Principat d'Andorra per tal de consagrar, entre altres circumstàncies més pròpies, el dret a comunicar-se amb l'Administració per mitjans electrònics. Aquesta mesura, de manera similar a altres experiències de dret comparat, ha demostrat els nombrosos beneficis que aquest tipus d'estructura comporta per als usuaris i per a la mateixa Administració.

La situació de crisi sanitària provocada pel coronavirus SARS-CoV-2 també ha posat de manifest i ha accelerat la necessitat de desenvolupar la utilització d'eines telemàtiques en la relació de l'Administració amb els administrats, així com la necessitat de simplificar, digitalitzar i automatitzar els processos interns de l'Administració i els tràmits amb els ciutadans i les empreses.

Vista l'existència de diversos projectes d'implantació d'eines i sistemes tecnològics en l'Administració general, com els sistemes de gestió i planificació de l'organització, el sistema de gestió documental, el sistema de signatura electrònica o l'expedient electrònic, entre altres, es fa necessària una visió transversal que posi aquestes eines en perspectiva i coordini el funcionament dels fluxos de treball a través de totes aquestes eines de manera eficient i coordinada.

A l'empara d'aquesta normativa i aquests fets, el Govern crea l'Oficina de Processos de l'Administració General amb els objectius de millorar l'eficiència de l'Administració general mitjançant la implantació de la gestió per processos i assolir més orientació de l'Administració general cap als administrats, els ciutadans i les empreses.

L'Oficina de Processos de l'Administració General posa a l'abast de l'Administració general un marc per implantar, gestionar i millorar els seus processos de forma coordinada, transversal i homogènia, i aglutinar sinergies interministerials per establir procediments comuns a diferents processos, per homogeneïtzar les plataformes tecnològiques i per racionalitzar els recursos humans i materials.

La gestió per processos suposa un canvi cap a un model de gestió menys burocràtic, més transversal i orientat a satisfer les necessitats del destinatari final dels serveis de l'Administració, focalitzat en la simplificació, l'estandardització, la digitalització i l'automatització dels processos que s'utilitzen en l'Administració general i en la seva relació amb els administrats, els òrgans, les entitats, els organismes, les organitzacions sectorials i qualsevol entitat pública o privada, sempre d'acord amb els plantejaments i el marc tècnic dels serveis de la informació, i qualsevol altra estratègia o política interna de l'Administració general o nacional sobre la transformació digital.

Amb aquesta finalitat, aquest Decret determina les funcions, les missions, les competències i la composició de l'Oficina de Processos de l'Administració General, garanteix la participació de tots els departaments de l'Administració de manera transversal i integrada, en un context d'administració relacional i de govern multinivell, i emfatitza la figura de l'Oficina de Processos de l'Administració General com la d'un gerent públic, una peça fonamental per al canvi cap a l'administració electrònica perquè es converteixi en el motor de canvi tecnològic, organitzatiu i de cultura organitzativa de l'Administració general.

Vista la Constitució del Principat d'Andorra, del 28 d'abril de 1993;

Vista la Llei del Govern, del 15 de desembre del 2000;

Atès el que s'ha exposat, el Govern, a proposta de la ministra de Funció Pública i Simplificació de l'Administració, en la sessió del 31 de març del 2021,

Decreta:

#### Article únic

S'aprova el Reglament de l'estructura organitzativa, el funcionament, les missions i les competències de l'Oficina de Processos de l'Administració General, que entra en vigor l'endemà de ser publicat al *Butlletí Oficial del Principat d'Andorra*.

## Reglament de l'estructura organitzativa, el funcionament, les missions i les competències de l'Oficina de Processos de l'Administració General

#### Article 1. *Oficina de Processos de l'Administració General*

Es crea l'Oficina de Processos de l'Administració General (d'ara endavant, "l'Oficina de Processos" o "l'Oficina"), com un servei adscrit al ministeri encarregat dels sistemes de la informació, per desenvolupar la simplificació, l'estandardització i la millora contínua dels processos de l'Administració, d'acord amb els plantejaments i el marc tècnic dels serveis de la informació, i qualsevol altra estratègia o política nacional sobre la transformació digital.

#### Article 2. *Missions de l'Oficina de Processos*

1. La missió principal de l'Oficina és la implantació de la gestió per processos en l'Administració general, entenent els processos com el conjunt d'activitats i tasques relacionades que transformen els elements d'entrada en resultats, productes o serveis, i entenent la gestió per processos com una gestió estructurada, analítica i sistemàtica que identifica, dissenya, implanta, revisa i millora els processos de manera transversal i orientada al resultat.

2. L'Oficina de Processos posa a l'abast de l'Administració general un marc per implantar, gestionar i millorar els seus processos de forma coordinada, transversal i homogènia, i aglutinar sinergies interministerials per establir procediments comuns, per homogeneïtzar les plataformes tecnològiques i per racionalitzar els recursos humans i materials.

3. És missió de l'Oficina de Processos afavorir l'alineació i la integració dels processos de l'Administració general amb els de la resta de l'Administració pública, i amb qualsevol altra entitat del sector públic o privat.

**Article 3.** *Objectiu de l'Oficina de Processos*

L'objectiu de l'Oficina de Processos és millorar l'eficiència de l'Administració, optimitzant els seus recursos humans i materials, i els serveis que l'Administració dona als ciutadans i les empreses mitjançant la gestió per processos.

**Article 4.** *Competències de l'Oficina de Processos*

Les competències de l'Oficina de Processos són les següents:

- a) Participar dels projectes de transformació digital de l'Administració general.
- b) Dirigir, gestionar i controlar directament els projectes que estan sota la seva competència, o la direcció en nom d'un departament de seguiment transversal de la cartera de projectes que es troben sota la seva jurisdicció de forma centralitzada i coordinada.
- c) Elaborar i mantenir el mapa de processos i el catàleg de procediments de l'Administració general.
- d) Prioritzar els processos i els procediments que s'hagin d'implantar i fer-ne propostes.
- e) Fer les anàlisis funcionals dels procediments interns i externs existents o definir-ne de nous, cosa que inclou definir o coordinar la definició dels fluxos de treball, d'informació i de documentació, a través dels diferents sistemes d'informació.
- f) Fer propostes, a les unitats funcionals responsables, per gestionar el canvi originat per la implantació de la gestió per processos i dels nous procediments: propostes de canvis normatius i organitzatius, accions formatives i informatives, o altres.
- g) Col·laborar amb el Departament de Sistemes d'Informació en l'automatització i la digitalització de procediments.
- h) Col·laborar amb el Departament de Sistemes d'Informació en la definició dels fluxos de treball dels procediments de l'Administració general i parametritzar els objectius i indicadors dels processos per fer-ne el seguiment. La definició i la parametrització s'han de fer amb l'eina de gestió de processos de l'organització o bé amb qualsevol altra eina dedicada a aquest efecte.
- i) Proposar als directors dels departaments del Govern el model de gestió dels processos i dels procediments implantats, fet que inclou l'establiment de mètriques i indicadors dels procediments, la fixació d'objectius, el seguiment dels objectius, la identificació d'oportunitats de millora i l'elaboració del pla de millora de cada procés aplicat.
- j) Mesurar la satisfacció amb el servei rebut dels administrats i dels treballadors públics, i establir i gestionar els procediments de millora contínua.
- k) Dotar l'Administració de metodologies, eines i tècniques orientades a la gestió per processos.
- l) Donar suport a les polítiques públiques i aportar coneixement per desenvolupar els projectes segons les metodologies de l'Oficina de Processos.
- m) Proposar normes o reglaments associats al desenvolupament dels nous processos i procediments.
- n) Revisar la legislació actual i les seves propostes de modificació en matèria de processos, procediments i transformació digital de l'Administració general.
- o) Demanar als departaments i als seus organismes i entitats dependents o vinculats tota la informació que sigui necessària per a l'exercici de les funcions de l'Oficina de Processos.
- p) Establir i coordinar equips de treball transversals per desenvolupar la gestió per processos.

q) Convocar i presidir les reunions, amb els departaments i amb els seus organismes i entitats dependents o vinculats, que siguin necessàries per al compliment de les seves funcions.

r) Rebre les iniciatives relacionades amb l'exercici de les seves funcions que formulin els òrgans, les entitats, els organismes, les organitzacions sectorials, els ciutadans i qualsevol entitat pública o privada.

s) Qualsevol altra competència que li sigui expressament encomanada pel Govern en matèria de gestió per processos i transformació digital de l'Administració general.

#### **Article 5. Estructura de l'Oficina de Processos**

L'Oficina de Processos es compon d'un responsable que coordina un equip permanent de l'Oficina i un equip transversal de funcionaris, treballadors públics de caràcter indefinit i treballadors públics interins assignats als projectes de simplificació i de processos de tots els departaments de l'Administració.

L'equip permanent multidisciplinari de l'Oficina de Processos ha d'estar integrat per tres tècnics amb perfils que incorporin, almenys, competències en els àmbits de la gestió de processos, la tecnologia, la gestió de tràmits, la gestió dels recursos humans, la ciència política, el dret, l'organització i la comunicació.

#### **Article 6. Funcionament de l'Oficina de Processos**

1. L'Oficina de Processos està assistida, per a l'exercici de les seves funcions, pel suport administratiu i material necessari dels departaments. Cada ministeri, organisme i entitat vinculats o dependents d'un ministeri han de designar un o diversos responsables, que seran els interlocutors amb l'Oficina de Processos.

2. L'Oficina de Processos compta amb els mitjans personals, tècnics i econòmics suficients per exercir les seves funcions.

3. L'Oficina de Processos desenvolupa la seva activitat amb recursos de la mateixa Oficina o en col·laboració amb empreses terceres especialitzades.

4. L'Oficina de Processos ha d'implantar els seus propis processos per gestionar la demanda de serveis, per establir el model de qualitat –que inclou el seguiment de la qualitat del servei i de la satisfacció del client–, per posar en marxa les eines necessàries, per fixar el model metodològic per desenvolupar la gestió per processos, i per gestionar i administrar l'Oficina i els seus recursos.

#### **Article 7. Memòria i informes de l'Oficina de Processos**

1. L'Oficina ha d'elaborar una memòria que, almenys, ha de contenir un resum del nivell d'execució dels projectes duts a terme per l'Oficina, i l'ha d'eleva anualment al ministre encarregat dels sistemes de la informació.

2. L'Oficina, en cas de plantejar-se desacords o divergències de criteri amb els serveis sobre les propostes de millora fetes per la mateixa Oficina, ha d'emetre un informe que s'ha de trametre al titular del ministeri d'adscripció de l'Oficina, amb còpia al titular del ministeri encarregat del servei o els serveis, per tal que es pugui elevar al Govern i pugui prendre's la solució o proposta de solució adient. Els informes sobre les propostes han de ser motivats per ambdós parts.

#### **Disposició addicional**

Es faculta el Ministeri de Finances i el Ministeri de Funció Pública i Simplificació de l'Administració per fer les adaptacions pressupostàries necessàries per donar compliment al que s'estableix en aquest Decret.

#### **Disposició derogatòria**

Queda derogada qualsevol disposició de rang igual o inferior que s'oposi a aquest Decret o el contradigui.

Cosa que es fa pública per a coneixement general.

Andorra la Vella, 31 de març del 2021

Xavier Espot Zamora  
Cap de Govern