

Junio 2015

Análisis de procedimientos administrativos para la simplificación documental en la administración local

Antoni Puig-Pey Saurí, Universitat de Girona
Marta Fontanet Ambrós, Escola Superior d'Arxivística i Gestió de Documents
Pere-Joan Guiu Rius, Escola Superior d'Arxivística i Gestió de Documents
Alfred Mauri Martí, Escola Superior d'Arxivística i Gestió de Documents
Remei Perpinyà Morera, Universitat Autònoma de Barcelona

Citación recomendada: Puig-Pey Saurí, Antoni; Fontanet Ambrós, Marta; Guiu Rius, Pere-Joan; Mauri Martí, Alfred; Perpinyà Morera, Remei. (2015). *Análisis de procedimientos administrativos para la simplificación documental en la administración local*. Escola Superior d'Arxivística i Gestió de Documents. (Documentos de investigación).

Análisis de procedimientos administrativos para la simplificación documental en la administración local

Antoni Puig-Pey Saurí, Universitat de Girona

Marta Fontanet Ambrós, Escola Superior d'Arxivística i Gestió de Documents

Pere-Joan Guiu Rius, Escola Superior d'Arxivística i Gestió de Documents

Alfred Mauri Martí, Escola Superior d'Arxivística i Gestió de Documents

Remei Perpinyà Morera, Universitat Autònoma de Barcelona

Resumen

El artículo presenta los resultados de un proyecto de gestión documental y reingeniería de procesos que ha analizado y diagramado cuatro procedimientos administrativos en tres municipios diferentes y en dos momentos diferenciados (años 2000 y 2011). El análisis comparativo ha permitido detectar notables diferencias entre los casos analizados y, al mismo tiempo, homogeneizar el diseño de los documentos; optimizar y unificar las variables de datos (señalando las imprescindibles y las accesorias); simplificar el proceso a fin de mejorar la eficiencia de las organizaciones; reducir las cargas administrativas innecesarias; y, por último, contribuir a la reducción de los costes de cada proceso. Este estudio integrado del procedimiento, los documentos y los datos permite una óptima implantación de un Sistema de Gestión Documental en un entorno de e-Administración, facilitando enormemente su posible informatización.

Palabras clave

Reingeniería de procesos; Eficiencia; Gestión Documental; Simplificación administrativa; Simplificación documental.

Title

Analysis of administrative procedures for record simplification in local government.

Abstract

The paper presents the results of a records management and process reengineering project that has analyzed and diagramed four business process that are performed in three different municipalities in two years (2000 and 2011). The comparative analysis has detected significant differences between the analyzed cases and, at the same time, has been the basis to design standard records, streamline and unify data of records (stating the essential and accessory) to simplify the process to improve the efficiency of organizations, to reduce unnecessary administrative workload and, finally, to help reduce costs. This integrated study of proceedings, documents and data allows optimal implementation of a Records Management System in an environment of e-Government.

Keywords

Business process reengineering; Efficiency; Records Management; Administrative simplification; Record simplification.

1. Introducción

El artículo presenta los resultados del análisis comparativo de cuatro procedimientos administrativos llevados a cabo por tres administraciones locales desarrollado a partir de un estudio más amplio que durante 2012 se ha llevado a cabo desde la Escuela Superior de Archivística y Gestión de Documentos de la Universidad Autónoma de Barcelona (ESAGED) con el apoyo de la Escuela de Administración Pública de Cataluña (EAPC).¹

El trabajo de investigación desarrolla un proyecto de reingeniería de procesos e incide en la simplificación administrativa a través de la reducción de cargas administrativas innecesarias las cuáles han de redundar en menores costos económicos y burocráticos. Para ello, ha analizado en profundidad algunos procesos administrativos que se llevan a cabo en la administración local con la finalidad de diseñar modelos de trabajo homogéneos y más ágiles que permitan implantar Sistemas de Gestión Documental eficientes en un entorno de e-Administración.

Se ha elaborado un trabajo de campo muy detallado a partir del análisis de cuatro procesos administrativos en tres ayuntamientos distintos de las provincias de Girona y de Barcelona. En concreto se han tratado los procesos de *licencia de primera utilización de edificios o vivienda*, de *licencia comunicada ambiental*, de *otorgamiento de subvenciones directas a entidades o asociaciones* y de *contratación de obra o servicio no sujeta a regulación armonizada*. El estudio ha diagramado cada proceso en dos momentos distintos 2000 y 2011, lo que permite realizar un estudio diacrónico.

Los resultados nos ponen nuevamente frente a cuestiones clave como la mejora de la eficiencia y la reducción de costes en las administraciones públicas, sobre las que se viene debatiendo desde hace mucho tiempo y para responder a las cuales se han desarrollado soluciones de diverso tipo y especialmente informáticas, sin que tengamos una evidencia clara de su capacidad real de respuesta. Posiblemente, como demostraremos más adelante, han sido la falta de una visión global y transversal de las organizaciones (que sin lugar a dudas podía haber aportado la disciplina archivística si

¹ El proyecto de investigación se titula: *Simplificació vers l'e-Administració. Redisseny i millora d'expedients administratius per unificar procediments, estandaritzar documentació i reduir continguts d'informació*. Ha sido llevado a cabo durante el 2012 por el siguiente equipo de investigación Pere Guiu, Antoni Puig-Pey, Marta Fontanet, Alfred Mauri y Remei Perpinyà.

se hubiera tenido más en cuenta) y el predominio de una cierta fascinación tecnológica lo que ha abocado a soluciones parciales o incompletas y, a menudo, a implantaciones fracasadas a causa de la falta de una metodología adecuada para el análisis, diseño y mejora de los circuitos administrativos así como de los contenidos de información de los documentos que los soportan. El estudio incide también de forma indirecta en una cuestión crucial como la transparencia.

Cabe señalar que la experiencia que aquí se presenta, si bien parte de una aplicación en el ámbito de la administración pública, es totalmente extrapolable a todo tipo de organizaciones y entidades de cualquier tamaño en las que se desarrollen actividades que requieren de sistemas de gestión de documentos y en mayor medida si se orientan a la implantación de tramitaciones electrónicas.

2. Metodología

La metodología utilizada, *Administrative Process Study* (Puig-Pey, Guiu y Agramunt, 2011; Mas y Ramió, 1992, 131-133) se sustenta en una concepción sistémica de las organizaciones a partir de la cual se consideran sus procesos de trabajo en relación a la gestión de documentos. Para cada proceso se identifican los procedimientos, las variables de información utilizadas y los distintos documentos en las que estas se plasman.

La aplicación de este enfoque metodológico permite dar respuesta tanto al estudio y registro necesario del funcionamiento de los sistemas preexistentes como a su análisis para identificar las oportunidades de mejora y aplicar la reingeniería de procesos. En este estudio partimos de la definición de reingeniería aportada por **Hammer y Champy** (1994): “la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para conseguir mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, como costes, calidad, servicio y rapidez”.

De la misma metodología deriva también la creación de los instrumentos adecuados de soporte, como manuales de procedimiento y similares, integrando a su vez directrices y requisitos de acuerdo con el marco legal y normativo correspondiente y los que deriven de la aplicación de otras normas de referencia vinculadas a la gestión de documentos y archivo y que garanticen su cumplimiento. Hemos utilizado de manual de referencia publicado por la Asociación de Archiveros de Cataluña. (Capell y Corominas, 2009)

El estudio ha utilizado también la álgebra booleana y la teoría de conjuntos para analizar las variables de información presentes en cada proceso. Se ha recogido en una tabla de variables cada elemento de dato o campo de información presente en cada documento (en papel o electrónico). En total se han controlado 6.722 variables. Excluyendo las veces que aparecen repetidas a lo largo de los procedimientos estudiados quedarían minoradas hasta un total de 1.250 esenciales, recogidas en el diccionario que a tal efecto se definió para garantizar la unicidad de las mismas. Con el uso de la lógica booleana se ha podido detectar las variables comunes y diferentes por proceso y municipio, su variabilidad en el tiempo, la pérdida de datos y la incorporación de otros.

Tabla 1. Muestra de la tabla de variables. [Fuente: elaboración propia]

	simultaneïtat	variable	referència	quantitat	descripció de la variable
42	1.2.2011	17	354	1	Primer cognom del sol·licitant
43	1.2.2011	18	352	1	Segon cognom del sol·licitant
44	1.2.2011	18	354	1	Segon cognom del sol·licitant
45	1.2.2011	38	259	1	Import total. Taxa llicència
46	1.2.2011	43	352	1	Nom del municipi on es tramita el document
47	1.2.2011	43	354	1	Nom del municipi on es tramita el document
48	1.2.2011	46	348	1	Condicions d'acord amb la Llei 15/1999 de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal (text lliure)
49	1.2.2011	48	348	1	Nom del document administratiu
50	1.2.2011	48	352	1	Nom del document administratiu
51	1.2.2011	48	353	1	Nom del document administratiu
52	1.2.2011	48	354	1	Nom del document administratiu
53	1.2.2011	48	355	1	Nom del document administratiu
54	1.2.2011	97	259	1	Data de la liquidació taxa. Dia
55	1.2.2011	97	265	1	Data de la liquidació taxa. Dia
56	1.2.2011	98	259	1	Data de la liquidació taxa. Mes
57	1.2.2011	98	265	1	Data de la liquidació taxa. Mes
58	1.2.2011	99	259	1	Data de la liquidació taxa. Any
59	1.2.2011	99	265	1	Data de la liquidació taxa. Any
60	1.2.2011	100	213	1	Número de NIF de l'Ajuntament de la població
61	1.2.2011	101	213	1	Adreça de l'Ajuntament. Carrer i número
62	1.2.2011	101	265	1	Adreça de l'Ajuntament. Carrer i número
63	1.2.2011	102	352	1	Primer telèfon de contacte de l'Ajuntament de la població
64	1.2.2011	102	354	1	Primer telèfon de contacte de l'Ajuntament de la població
65	1.2.2011	104	259	1	Fax de contacte de l'Ajuntament de la població
66	1.2.2011	104	265	1	Fax de contacte de l'Ajuntament de la població
67	1.2.2011	104	352	1	Fax de contacte de l'Ajuntament de la població
68	1.2.2011	104	353	1	Fax de contacte de l'Ajuntament de la població
69	1.2.2011	104	354	1	Fax de contacte de l'Ajuntament de la població
70	1.2.2011	104	355	1	Fax de contacte de l'Ajuntament de la població
71	1.2.2011	105	213	1	Correu electrònic de contacte de l'Ajuntament de la població
72	1.2.2011	105	259	1	Correu electrònic de contacte de l'Ajuntament de la població
73	1.2.2011	105	265	1	Correu electrònic de contacte de l'Ajuntament de la població
74	1.2.2011	105	352	1	Correu electrònic de contacte de l'Ajuntament de la població

Queremos hacer énfasis en la ventaja estratégica que conlleva focalizar la reingeniería en la secuencia de documentos del procedimiento y los datos que contienen y no en la sucesión de tareas u operaciones materiales que pueden hacer falta en cada organización para materializarlos. Defendemos trabajar con un *docflow* (flujo de documentos) frente al tradicional *workflow* (flujo de trabajo), donde habitualmente se descende hasta

niveles de detalle insostenibles, que tantos problemas operativos ocasiona y que dificulta la automatización y el intercambio de soluciones.

Este enfoque está en consonancia con las normas actuales en materia de calidad (ISO 9000) y de gestión de documentos (ISO 15489, ISO 23081, ISO 30300). En este sentido la ISO 15489 incide en la necesidad de integrar la gestión documental en los procesos de negocio a la vez que presenta principios generales, políticas, metodologías e instrumentos para la gestión y preservación de los documentos auténticos, fiables, íntegros y usables.

Paralelamente, entendemos que la metodología empleada sitúa el motor del cambio en los gestores directos, reduciéndose de forma considerable posibles reticencias durante la implantación ante una nueva estructura procedimental y el uso de software de gestión desconocidos.

3. Definición de la muestra

En relación a la implantación de archivos en los municipios, la legislación catalana (*ley 10/2001 de archivos y documentos*) establece diferenciaciones vinculadas a tres franjas de población: la de municipios hasta 5.000 habitantes, entre 5.000 y 10.000 y más de 10.000. Así para éstos últimos la existencia de archivo es obligatoria, mientras que para los que se sitúan entre los 5.000 y 10.000 la ley recomienda su fomento para la incorporación al Sistema de Archivos de Cataluña. La distribución demográfica resulta un tanto compleja por cuanto de los 947 municipios de Cataluña, 737 (el 77,8%) se sitúan por debajo del umbral de los 5.000 habitantes. 89 municipios (9,4%) ocupan la franja entre 5.000 y 10.000, mientras que 98 (10,3%) superan los 10.000 habitantes y 23 (2,4%) superan los 50.000. Más relevante para nuestro caso es el artículo 7 de la ley 10/2001 que establece que “*Todas las administraciones y las entidades titulares de documentos públicos han de disponer de un único sistema de gestión documental que comprenda la producción, la tramitación, el control, la evaluación y la conservación de los documentos y el acceso a estos y garantice el tratamiento correcto durante su utilización administrativa en las fases activa y semiactiva*”.

Sin ninguna pretensión de ser exhaustivos, solo añadiendo lo que dispone la *ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos*, ya se evidencia la necesidad y la urgencia de afrontar de forma transversal y con una metodología sólida,

tanto la implantación de los sistemas de gestión de documentos como la selección y la definición de los requisitos de las soluciones informáticas a implantar.

En nuestro caso hemos seleccionado tres municipios (identificados como A, B y C) que demográficamente se ubican en 8.150, 17.800 y 9.300 habitantes, con una ratio presupuestaria por habitante y año de 1.102€, 1.151€ y 697€, respectivamente, en los que existe un servicio de archivo vinculado a la implantación y administración del sistema de gestión de documentos y en los que se cuenta con aplicativos informáticos de gestión de expedientes, que creemos suficientemente representativos tanto para el análisis como para la identificación de los problemas existentes y la propuesta de mejoras.

4. Análisis de los procesos

Los datos que aquí nos interesan se presentan de forma integrada en la tabla 2. En ésta se identifican los cuatro procesos estudiados y para cada uno de ellos se identifica, en primer lugar, el número de procedimientos, entendidos como resultado de la casuística considerada para cada tramitación. Así por ejemplo, el proceso de *licencia comunicada ambiental* del ayuntamiento A da lugar a 14 productos o procedimientos diferentes (entre ellos *comunicación ambiental directa sin obras*, *comunicación ambiental directa con obras*...).

En segundo lugar se detalla el número de variables de información presentes en todos los procedimientos. Para cada proceso y ayuntamiento se considera el número total de variables de información así como la variación entre los dos años estudiados lo que permite consignar las variables propias para cada año y las comunes entre ambos. Además hemos considerado también el número de variables desaparecidas del año 2000 y las de nueva incorporación en 2011.

Tabla 2. Número de variables de información por procesos y municipios. [Fuente: elaboración propia]

			Municipios								
Proceso			A			B			C		
LPUEoV ¹	Procedimientos		9			5			11		
	Var. compartidas ⁵	48	Total ⁶	Prop. ⁷	Com. ⁸	Total	Prop.	Com.	Total	Prop.	Com.
	Año 2000		222	43	179	193	55	138	115	22	93
	Año 2011		241	62		178	40		286	193	
LCA ²	Procedimientos		14			10			14		
	Var. compartidas	72	Total	Prop.	Com.	Total	Prop.	Com.	Total	Prop.	Com.
	Año 2000		195	56	139	224	39	185	180	43	137
	Año 2011		350	211		250	65		452	315	
SDEoA ³	Procedimientos		3			1			1		
	Var. compartidas	24	Total	Prop.	Com.	Total	Prop.	Com.	Total	Prop.	Com.
	Año 2000		149	52	97	146	84	62	99	37	62
	Año 2011		156	59		190	148		111	49	
COoS ⁴	Procedimientos		2			2			2		
	Var. compartidas	74	Total	Prop.	Com.	Total	Prop.	Com.	Total	Prop.	Com.
	Año 2000		378	183	195	386	99	287	2039	1027	1012
	Año 2011		452	257		444	157		1872	860	

Para los tres municipios, en la *licencia de primera utilización de edificios o vivienda* la casuística considerada da un resultado de 9, 5 y 11 posibles alternativas o procedimientos, con un total de 48 variables de información comunes. En lo relativo a las variables de información observamos como para el caso del municipio A los valores son de 222 para el años 2000 y 241 para 2011, con un total de 179 variables compartidas y con la desaparición de 43 variables frente a 62 de nueva incorporación comparativamente entre 2000 y 2011. En el caso del municipio B estos valores se sitúan respectivamente en 192 y 178, con 138 compartidas y una variación de 55 desaparecidas frente a 40 aportadas. Por su parte C presenta 115 y 286, con 93 compartidas y la desaparición de 22 frente a la incorporación de 193. Solo en el caso B se observa una reducción en el número de variables entre 2000 y 2011, coincidente con ser el ayuntamiento con el menor número de variables para este proceso.

La *licencia comunicada ambiental* presenta una menor variabilidad de procedimientos que se sitúan respectivamente en 14, 10 y 14. Las variables compartidas son 72. Individualmente para cada municipio las cifras son de 195 y 350 variables totales, 139

comunes y 56 desaparecidas y 211 incorporadas para A; 224 y 250 totales, 185 comunes y 39 desaparecidas y 65 incorporadas para B y 180 y 452 totales, 137 compartidas y 43 desaparecidas frente a 345 de nueva incorporación para C.

En el caso de las *subvenciones directas a entidades o asociaciones* el número de procedimientos por municipios es de 3, 1 y 1, con 24 variables compartidas. Las cifras para cada municipio son de 149 y 156 variables totales, 97 comunes y 52 desaparecidas y 59 incorporadas para A; 146 y 190 totales, 62 comunes y 84 desaparecidas y 128 incorporadas para B y 99 y 111 totales, 62 compartidas y 37 desaparecidas y 49 de nueva incorporación para C.

El último caso, la *contratación de obra o servicio no sujeta a regulación armonizada*, muestra la coincidencia de los tres municipios con dos procedimientos y 74 variables compartidas. En cada caso concreto los valores identificados son 378 y 452 variables totales, 195 comunes y 183 desaparecidas y 257 incorporadas para A; 386 y 444 totales, 287 comunes y 99 desaparecidas y 157 incorporadas para B, y 2039 y 1872 totales, 1012 compartidas y 1027 desaparecidas y 860 de nueva incorporación para C, que para este caso presenta una ligera reducción.

5. Resultados

De los datos expuestos cabe destacar, en primer lugar, la discrepancia en el número de procedimientos con los que cada municipio afronta la gestión del mismo proceso, especialmente llamativo en el caso de la *licencia de primera utilización de edificios o vivienda*, con un mínimo de 5 y un máximo de 11, al que seguiría la *licencia comunicada ambiental* que oscila entre 10 y 14. La heterogeneidad en la cultura administrativa de cada municipio se traduce en una tramitación y gestión de los expedientes con notables diferencias.

Una segunda constatación a destacar es la diversidad de circuitos administrativos y también de contenido documental de los expedientes pertenecientes a un mismo proceso en los distintos ayuntamientos. Este dato sorprende porque los procesos analizados están sujetos a una misma normativa.

El tercer aspecto destacable es el crecimiento en el número de variables de información entre los dos años comparados. A excepción de los casos concretos del municipio B (*licencia de primera utilización de edificios o vivienda*) y C (*contratación de obra o*

servicio no sujeta a regulación armonizada), todos muestran crecimientos notables.

En cuarto lugar hay que mencionar la disparidad en el número total de variables de información entre municipios para un mismo proceso. Por ejemplo en el caso de la *contratación de obra o servicio no sujeta a regulación armonizada* se dispara el número de variables en el municipio C que en 2011 tiene 1872 mientras que los municipios A y B tienen 452 y 444 respectivamente. Esto es debido al exceso de formalidad de los documentos los cuales se van encadenando durante la tramitación de los expedientes de forma que cada documento incorpora copia de los anteriores.

Finalmente hay que remarcar también la variabilidad interna en cada caso y para cada proceso en lo que se refiere al número de variables desaparecidas en relación al año 2000 y a las incorporadas en 2011.

La tabla 3 muestra la evolución que ha experimentado cada proceso en el tiempo y en cada municipio y también de forma global.

Tabla 3. Porcentaje de variación del número de variables de información por procesos y municipios. [Fuente: elaboración propia]

Procesos y municipios		Cantidad de variables ⁵	% variables aparecen / desaparecen ⁶	% variables compartidas ⁷	% variables que desaparecen ⁸	% variables que aparecen ⁹	Variables estudiadas ¹⁰
LPUEoV ¹	A	19	6,69%	63,03%	15,14%	21,83%	284
	B	-15	-6,44%	59,23%	23,61%	17,17%	233
	C	171	55,52%	30,19%	7,14%	62,66%	308
LCA ²	A	155	38,18%	34,24%	13,79%	51,97%	406
	B	26	9,00%	64,01%	13,49%	22,49%	289
	C	272	54,95%	27,68%	8,69%	63,64%	495
SDEoA ³	A	7	3,37%	46,63%	25,00%	28,37%	208
	B	44	16,06%	22,63%	30,66%	46,72%	274
	C	12	8,11%	41,89%	25,00%	33,11%	148
COoS ⁴	A	74	11,65%	30,71%	28,82%	40,47%	635
	B	58	10,68%	52,85%	18,23%	28,91%	543
	C	-167	-5,76%	34,91%	35,43%	29,67%	2.899
% totales			16,83%	42,33%	20,42%	37,25%	6.722

Si analizamos la perdurabilidad de los datos con el paso del tiempo, se constata que el porcentaje de las variables de información que se mantienen es del 42,33%, mientras que un 20,42% desaparecen y un 37,25% se incorporan, de forma que globalmente se produce un incremento de variables de información del 16,83%.

Estas cuestiones nos sitúan frente a la necesidad de valorar la entidad de las variables de información utilizadas a fin de identificar cuales resultan críticas en la tramitación administrativa y si se está produciendo un fenómeno de inflación informativa. Es relevante identificar también si la causa de los crecimientos observados se encuentra en los requisitos establecidos en las normas y la legislación aplicables, en la forma cómo se han definido los circuitos administrativos en cada caso, o en ambas.

También cabe analizar si los datos desaparecidos suponen pérdida de información relevante o bien son el resultado de una mayor racionalización del procedimiento. Cabe añadir que el cambio en las variables de información a lo largo del tiempo afecta también a los metadatos que han de posibilitar su recuperación.

En este sentido, es relevante el hecho que los sistemas de información asociados a los diferentes procedimientos administrativos son, en su mayoría, duales conviviendo datos electrónicos y documentos físicos convencionales. No obstante, como el expediente final de archivo, en los casos analizados, acaba siendo un expediente físico en soporte papel, hay que asegurar que todos los datos informativos básicos de cada procedimiento tengan una plasmación y formalización a nivel documental.

Mientras los expedientes electrónicos no sean una realidad, estamos convencidos de que coexistirán los sistemas híbridos en la producción documental administrativa, pero habiendo garantizado en este caso la existencia, preservación y disponibilidad de las informaciones nucleares / básicas de cada procedimiento, mediante las operativas propias de la gestión documental y archivística (descripción, clasificación, evaluación-conservación-eliminación, ...).

6. Conclusiones

Las cifras expuestas plantean importantes dudas sobre el modo cómo está operando la administración pública y la forma cómo se están implantando soluciones informáticas y de gestión de expedientes y probablemente también las normas legales que regulan los procesos. Las repercusiones que el panorama que se intuye pueda tener sobre una

gestión electrónica mueve a la inquietud.

Según el Informe IRIA 2010 del Ministerio de Política Territorial y Administración Pública, el gasto total en TIC en la Administración local en 2009 fue casi de 952 millones de euros, de los cuales un 23% (poco más de 220 millones) corresponde a gastos en telecomunicaciones y el 77% restante a gastos informáticos (software, hardware, servicios y personal). Esta inversión tecnológica no parece una respuesta suficiente al desafío del entorno global y digital actual. Al menos no respecto del uso y la preservación cualitativa del sustrato informativo y la memoria colectiva de la red de entidades locales, sobre todo considerada a lo largo del tiempo.

Es más, pensamos que deben utilizarse metodologías y técnicas de análisis transversales a la informática para identificar, mejorar y hacer accesibles los recursos de información de las Administraciones, y convertirlos en activos de conocimiento y de economía productiva como parte sustancial de la responsabilidad pública.

La gestión documental y la reingeniería de procesos proporcionan técnicas adecuadas de análisis de los procedimientos, de documentos y de datos para una mayor eficiencia y racionalización de la producción administrativa. La consideración de estas premisas, en buena lógica abre la posibilidad que se puedan establecer formularios estándar para el uso de todas las administraciones que ofrezcan un mismo producto / servicio, en su ámbito competencial. A modo de ejemplo citaremos los formularios CERFA² de Francia, que ya vienen codificados de [manera unívoca](#).

Además la identificación de las variables de información y los metadatos relevantes a efectos de Interoperabilidad está actuando en consonancia con uno de los pilares básicos que establece la Ley 11/2007, de 22 de junio, *de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos*.

Tendríamos de esta manera el resultado inmediato a nivel documental de la estandarización de los procedimientos administrativos en cuanto a soportes y también en cuanto a su contenido de información.

La metodología utilizada permite representar la práctica totalidad de los procesos administrativos tanto en entornos electrónicos como tradicionales y se adapta bien al

² Service-Public.fr: Le site officiel de l'administration française. <http://www.service-public.fr/formulaires/>

análisis comparativo. Justamente es el análisis comparativo tanto en el tiempo como en las diferentes organizaciones lo que permite realizar un estudio de la evolución de la eficiencia administrativa. El crecimiento del número de variables en casi todos los expedientes del 2011 permite constatar como la introducción de sistemas de gestión electrónica no necesariamente redunda en una mayor simplificación y en consecuencia una reducción de costes. La investigación realizada no ha contabilizado dichos costes. Este debería ser el siguiente paso.

7. Bibliografía

Capell, Emília; Corominas, Mariona (coords.). (2009). *Manual d'Arxivística i Gestió Documental*. Barcelona: Associació d'Arxivers de Catalunya, ISBN 9788482248292

Hammer Michael; Champy, James (1994). *Reingeniería de la empresa*. Barcelona: Ediciones Parramón, ISBN 8434217562

Mas, Jordi; Ramió, Carles (1992). *Tècniques d'auditoria operativa aplicades a l'Administració pública*. Barcelona: Direcció General de Modernització de l'Administració. (Col·lecció Estudis núm. 2). ISBN: 8439319118

http://www.gencat.cat/governacio-ap/publ/DGIOA/m_p_tao.htm

Puig-Pey, Antoni; Guiu, Pere; Agramunt, Helena (2011). *Circuits administratius. Disseny i millora. Simplificació i eficiència per l'e-Administració*. València: Associació d'Arxivers i Gestors de Documents Valencians & Tiravol, ISBN 9788461384839

Las tecnologías de la información y las comunicaciones en las administraciones públicas: informe IRIA 2010. (2011). Ministerio de Política Territorial y Administración Pública. Secretaría General Técnica. NIPO 850110132

<http://bit.ly/VODt9A>

Referencias normativas

International Organization for Standardization. <http://www.iso.org>

Moreq2 (European Foundation for Quality Management). <http://www.moreq2.eu>