

Descripció FAMÍLIES	Descripció SUBFAMÍLIES
1.- ORDENACIÓ ADMINISTRATIVA DE L'ACTIVITAT (SOCIAL I ECONÒMICA)	<p>1.1 Autoritzacions, llicències i permisos : totes aquelles actuacions que habiliten a una persona física o jurídica per a l'exercici d'un dret, a l'efecte de coordinar l'interès particular i el públic.</p> <p>1.2 Acreditacions, carnets, habilitacions i capacitacions : tots els procediments pels quals existeix un reconeixement formal de dades o qualitats de la persona física o jurídica, a l'efecte de la seva identificació o de la demostració que posseeix determinats requisits o aptituds establerts per la norma i faculta per a l'exercici d'una activitat.</p> <p>1.3 Aprovacions : actes pels quals l'Administració manifesta la seva conformitat amb els fets presentats per l'interessat.</p> <p>1.4 Declaracions i Qualificacions: l'Administració classifica en una categoria a persones físiques o jurídiques, béns mobles o immobles, a fi d'aplicar la norma.</p> <p>1.5 Convalidacions: l'Administració revalida actes de les persones físiques o jurídiques, d'acord amb la normativa aplicable.</p> <p>1.6 Homologacions: l'Administració constata que un bé o servei compleix les prescripcions tècniques establertes.</p> <p>1.7 Inscripcions registrals : l'Administració anota i deixa constància permanent de persones físiques o jurídiques o béns, des del punt de vista de la seva situació jurídica en una determinada activitat i dels detalls d'aquesta.</p> <p>1.8 Certificacions : Tots aquells actes pels quals es fa constatar un determinat fet.</p>
2.- PRESTACIONS ECONÒMIQUES I PREMIS: Inclou tots aquells processos pels quals es realitza una aportació econòmica dinerària o no dinerària, i honorífica, a càrrec del pressupost de la Generalitat, sense requerir contraprestació directa, a favor de persones o entitats públiques o privades, per fomentar una activitat d'utilitat o interès social i promoure l'assoliment d'una finalitat pública. Així mateix, inclou aquells processos que comportin un esment honorífic com a reconeixement d'algun mèrit o servei.	<p>2.1 Subvencions : l'Administració realitza una disposició dinerària, sense contraprestació directa a favor de persones o entitats públiques o privades, per fomentar una activitat d'utilitat o interès social, o promoure l'assoliment d'una finalitat pública.</p> <p>2.2 Beques : l'Administració concedeix incentius econòmics a persones físiques per al seu finançament, promoció educativa, cultural, professional o científica.</p> <p>2.3 Premis i Recompenses : l'Administració atorga premis monetaris o no monetaris, entesos els primers com a actuació per la qual l'Administració atorga una recompensa, guardó o remuneració dinerària per a la realització d'algun mèrit o servei; i el premis no monetaris, entesos com una recompensa o guardó no monetari a per la realització d'algun mèrit o servei.</p> <p>2.4 Préstecs: l'Administració realitza una disposició dinerària a favor de persones o entitats públiques o privades, per fomentar una activitat d'utilitat o interès social, o promoure l'assoliment d'una finalitat pública. Inclou les bonificacions de préstecs.</p> <p>2.5 Avals: Actuació per la qual l'Administració es presta a respondre de les obligacions d'algú altre davant d'un tercer.</p> <p>2.6 Subsidis : aquells processos vinculats amb pensions i/o prestacions econòmiques públiques, de caràcter assistencial o de previsió social, que tenen per finalitat ajudar a persones i col·lectius en situació d'especial necessitat i serveis assistencials.</p>
3.- INFORMACIÓ I ATENCIÓ A TERCERS Inclou tots aquells processos, l'objecte directe dels quals és la informació i atenció a tercers	<p>3.1 Atenció al ciutadà : l'Administració procedeix a informar i orientar al ciutadà.</p> <p>3.2 Promoció i Difusió : l'Administració procedeix a la divulgació de les actuacions que es desenvolupen.</p> <p>3.3 Assessorament : l'objecte és l'assessorament tècnic, jurídic, etc., de ciutadans i empreses.</p>
4.- INSPECCIÓ, CONTROL I SANCIONS Inclou tots aquells procediments pels quals l'Administració salvaguarda l'interès general mitjançant la sanció d'aquelles conductes que estan legalment tipificades com a infraccions administratives	<p>4.1 Inspecció i control : Tots aquells processos derivats de la realització d'una inspecció per part de l'Administració, com a conseqüència de la identificació d'una situació de suposat incompliment de la legalitat. Aquest procés pot ser iniciat d'ofici per la pròpia Administració o a instància de part per un ciutadà, empresa i/o organització.</p> <p>4.2 Gestió de Denúncies : Processos que es deriven de la denúncia de fets que poden constituir infracció d'actes administratius, i s'interposen davant l'Administració per al seu coneixement.</p> <p>4.3 Sancions : Aquells processos que tenen per objecte imposar i cobrar una sanció a totes aquelles conductes tipificades com a infraccions administratives.</p>
5.- CONCILIACIÓ, MEDIACIÓ I ARBITRATGE Inclou aquells procediments la finalitat dels quals és la resolució de controvèrsies a través d'un mitjà extrajudicial, al qual se sotmeten les parts, ocupant l'Administració una funció de simple intermediació o arbitratge, amb la finalitat de resoldre un desacord	<p>5.1 Conciliació i Mediació : Resolució de conflictes als que se sotmeten les parts, ocupant l'Administració una funció d'intermediació, sense facultats decisòries o diriments sobre el conflicte.</p> <p>5.2 Arbitratge : Resolució de controvèrsies a través d'un mitjà extrajudicial i es diferencia d'altres sistemes de resolució de conflictes com a pot ser la mediació, en l'existència d'un pronunciament per part de l'Administració que té caràcter vinculant i executiu.</p>
6.- SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS Tots aquells processos la finalitat dels quals és donar resposta a les peticions dels ciutadans, en relació amb el funcionament dels serveis prestats	<p>6.1 Suggestiments : Donar resposta a les recomanacions dels ciutadans en relació amb el funcionament dels serveis públics prestats.</p> <p>6.2 Queixes : Donar resposta a les queixes dels ciutadans en relació amb el funcionament dels serveis públics prestats.</p> <p>6.3 Reclamacions: Donar resposta a les demandes i sol·licituds dels ciutadans, en relació amb el funcionament dels serveis públics prestats.</p>
7.- RECURSOS I REVISIÓ DE L'ACTUACIÓ ADMINISTRATIVA Inclou tots aquells procediments l'objecte dels quals és verificar que l'actuació de l'Administració s'ha realitzat en els termes adequats	<p>7.1 Recursos : Recursos administratius: alçada, potestatiu de reposició, extraordinari de revisió.</p> <p>7.2 Revisions en Via Administrativa : l'Administració (per iniciativa pròpia o a petició de l'interessat) declara d'ofici la nul·litat dels actes administratius que hagin posat fi a la via administratiu o que no hagin estat recorreguts en termini. Inclou les revisions en via economicoadministrativa.</p>

Font: "Guia de famílies/subfamílies de processos" (v.2, 14/03/2018). **Intranet d'Administració digital**. Generalitat de Catalunya

Descripció FAMÍLIES	Descripció SUBFAMÍLIES
8.- CONTRACTES I CONVENIS Inclou tots aquells contracte, l'objecte directe dels quals, conjuntament o separatament, sigui l'execució d'obres, la concessió d'obres, la gestió de serveis públics i la realització de subministraments, els de consultoria i assistència o de serveis, i qualsevol altre que tingui naturalesa administrativa o civil	8.1 Contractes : processos relatius als acord entre les parts que s'obliguen sobre una matèria o cosa determinada, i al compliment del qual poden ser exigides. 8.2 Convenis : Procediments que estableixen les condicions i tràmits necessaris per a la formalització de convenis no subjectes a la Llei de contractes. S'exclouen d'aquesta família els convenis com a forma de terminació de procediment. 8.3 Contractes Programa: Formalització d'un marc de relacions en què es concreten els compromisos i les contrapartides de les parts, i en els que s'inclou el sistema de seguiment i avaluació del compliment de les clàusules establertes i el seu sistema de revisió, al llarg d'un termini de temps determinat.
9.- RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	n/a: Inclou tots aquells procediments pels quals l'Administració determina, si s'escau, la indemnització als particulars per les lesions que no hagin de suportar els seus béns o drets, com a conseqüència del funcionament dels serveis públics.
10.- INGRESSOS DE DRET PÚBLIC Processos de gestió tributària, inspecció tributària, recaptació, sancionador tributari i devolució d'ingressos indeguts	10.1 Tributs, impostos i contribucions especials : Processos de gestió dels tributs, inspecció i sanció tributària, recaptació d'impostos, taxes, contribucions especials, cànon i en general qualsevol percepció exigida per l'Administració. 10.2 Preus públics: processos relacionats amb la contraprestació dinerària que l'Administració rep per la prestació d'un servei en igualtat de condicions que el sector privat i en règim de dret privat.
11.- LEGISLACIÓ I ASSUMPTES JURÍDICS	11.1 Elaboració i revisió de Normativa l'Administració exerceix la iniciativa legislativa mitjançant l'elaboració i aprovació de projectes de llei i altres disposicions amb rang inferior a llei (reglaments, ordres, etc.), així com també la seva revisió. 11.2 Procediments Judicials - representació i defensa jurídica de l'Administració davant els òrgans judicials i gestió de Recursos Contenciosos. 11.3 Conflictes d'atribucions : recull els procediments relatius a les assignacions de competències entre diferents Administracions i òrgans administratius.
12.- OPERACIONS AMB BÉNS Per la seva naturalesa temàtica, aquesta família només considera aquells procediments que no poden ser inclosos en alguna de les famílies de tramitació definides prèviament)	n/a :Procediments que comporten el desnonament, arrendament, adquisició, afectació i desafectació, compravenda, partió, dret de tempteig i retracte, alienació, permuta, recuperació, reversió i transmissió, com també altres operacions de béns mobles i immobles públics i privats.
13.- EXPROPIACIÓ I REVERSIÓ Inclou aquells procediments pels quals l'Administració despulla, per utilitat pública o interès social, dels seus béns i drets o interessos de contingut patrimonial, totalment o parcialment o temporalment o definitivament, mitjançant la indemnització, als seus titulars, com també quan es frustra per una o altra raó l'obra o servei que va donar causa a l'expropiació, la reposició, mentre sigui possible, almenys dels seus efectes econòmics	13.1 Expropiació : quan l'Administració despulla, per utilitat pública o interès social, dels seus béns i drets de contingut patrimonial, totalment o parcialment o temporalment o definitivament, mitjançant indemnització, als seus titulars. 13.2 Reversió : Procediments pels quals l'Administració, en frustrar-se per una o altra raó, l'obra o serveis que va donar lloc a l'expropiació, pugui remetre mentre sigui possible almenys els efectes econòmics d'aquesta.
14.- SERVEIS PÚBLICS DIRECTES Processos que tenen per finalitat donar serveis públics finalistes a la ciutadania. L'objectiu o producte resultant és una assistència, una atenció directa o prestació, una utilitat per als destinataris. Són serveis altament protocol·litzats, que depenen en gran mesura de la capacitat de les persones que els presten	14.1 Serveis relacionats amb la seguretat (bombers, policia, etc.) 14.2 Prestacions assistencials i socials 14.3 Prestacions sanitàries 14.4 Serveis d'Emergència 14.5 Serveis del sistema educatiu (ensenyament) 14.6 Infraestructures (serveis relacionats amb el transport, telecomunicacions, energia, etc.)
15.- GESTIÓ ECONÒMICA, TRESORERIA I DEUTE Inclou tots aquells procediments pels quals l'Administració planifica i programa els pressupostos d'ingressos i despeses	15.1 Elaboració del Pressupost : Processos relacionats amb la confecció del pressupost. 15.2 Execució del Pressupost: Processos relacionats amb la realització de pressupost. 15.3 Operacions de Tresoreria : Procediments d'Ingressos i pagaments de la tresoreria, fons de maniobra, habilitació, fiances i dipòsits 15.4 Deute: Operacions d'endeutament de la Generalitat , endeutament d'empreses públiques, i de concessió d'aval tant a empreses públiques com privades
16.- ORGANITZACIÓ I SERVEIS TIC Procediments relacionats amb la gestió	16.1 Estructura organitzativa: Gestió de l'estructura organitzativa departamental, dimensionament, auditories operatives...

Font: "Guia de famílies/subfamílies de processos" (v.2, 14/03/2018). Intranet d'Administració digital. Generalitat de Catalunya

Descripció FAMÍLIES	Descripció SUBFAMÍLIES
dels processos l' impuls de la modernització administrativa i els sistemes d'informació	<p>16.2 Qualitat : Procediments relatius a la gestió de les Cartes de Serveis, control de qualitat de sistemes d'informació, gestió del coneixement, etc.</p> <p>16.3 Processos : Anàlisi i Redisseny de processos, simplificació, Mapa de processos, LOPD protecció de dades, millores en tècniques i sistemes de gestió, etc.</p> <p>16.4 Serveis TIC: Procediments relatius a la gestió dels sistemes d'informació, manteniment i seguretat de la informació.</p>
17.- GESTIÓ DE RECURSOS HUMANS Inclou tots els procediments administratius relacionats amb la gestió dels recursos humans.	<p>17.1 Llocs de Treball : Gestió de la RLT, plantilles, DLT, etc.</p> <p>17.2 Administració de personal : inclou tots els processos relatius a la gestió d'incidències, l'ocupació i desocupació de llocs</p> <p>17.3 Desenvolupament de personal : processos relacionats amb la formació, avaluació del rendiment, competències professionals, codi ètic.</p> <p>17.4 Règim intern : gestió d'incompatibilitats, expedients disciplinaris, inspeccions, resolucions judicials, i gestió d'informació reservada.</p> <p>17.5 Selecció, contractació i provisió de llocs : inclou els processos de selecció de personal, provisió de llocs de treball i gestió de les borses de treball que permet donar cobertura a les necessitats de personal.</p> <p>17.6 Retribucions : inclou tots els processos relatius a l'execució i tancament de la nòmina, gestió de dietes, modificacions retributives , liquidacions d'IRPF, Seguretat Social, MUFACE o MUGEJU, bestretes i retencions judicials.</p> <p>17.7 Acció social : procediments relatius al Fons d'acció social, personal DIL, Pla de pensions, Pla d'igualtat, assetjament.</p> <p>17.8 Salut Laboral: Salut laboral i prevenció de riscos laborals. Gestió d'assegurances.</p> <p>17.9 Relacions laborals: Gestió de vagues, eleccions sindicals, negociació de convenis, hores sindicals. Meses de negociació.</p>
18.- DISSENY I SEGUIMENT DE POLÍTQUES PÚBLIQUES Aquells procediments, l'objecte dels quals és definir les polítiques a desenvolupar per l'Administració	<p>18.1 Disseny i planificació de polítiques públiques : Procediments orientats a dissenyar, programar i planificar les polítiques a desenvolupar per l'Administració. Es determinen les directrius i les actuacions que s'han de portar a terme respecte de béns, serveis o activitats.</p> <p>18.2 Avaluació i seguiment de polítiques : Procediments que serviran per avaluar i fer el seguiment de les polítiques desenvolupades per l'Administració.</p>
19.- DOCUMENTACIÓ I INFORMACIÓ INTERNA	<p>19.1 COMUNICACIÓ INTERNA : disseny de la intranet, campanyes informatives, normalització lingüística, PIV, bústies...</p> <p>19.2 Biblioteca i Publicacions: processos adreçats l'edició de publicacions, manteniment dels fons documentals....</p> <p>19.3 Arxiu: procediments de gestió documental, avaluació i conservació , transferència de documentació a l'arxiu, ...</p> <p>19.4 Registre i valisa: procediments relatius al registre d'entrada i sortida, distribució de documentació, ...</p>
20.- LOGÍSTICA I INFRAESTRUCTURES	<p>20.1 Règim Interior : serveis de vigilància i seguretat, serveis de neteja, intendència, parc mòbil, control de estocs i magatzem, bens consumibles i inventariables, etc..</p> <p>20.2 Obres i infraestructures : obres i manteniment d'instal·lacions, gestió patrimonial, incidències i assegurances, etc..</p>