

Check-list de punts febles/incidències		
Procés/Procediment		
Codi		
Àmbits		Punts febles
<b>1</b>	<b>Procediment</b>	
1	Activitats sense valor afegit	
2	Colls d'ampolla on la demanda és superior a la capacitat de donar resposta	
3	Procediments de tramitació llargs	
4	Error freqüents	
5	Ambigüitat en les regles (criteris i definicions poc clares o formals)	
6	Duplicitat d'entrades de dades	
7	Diversitat de tramitació en funció de l'àmbit territorial	
8	Manca de coordinació amb els actors externs del tràmit	
9	Manca de redacció explícita del procediment a seguir i criteris a aplicar	
10	Procediment obsolet	
11	Procediment híbrid	
12	Verificació i control	
<b>2</b>	<b>Documentació</b>	
13	Requeriments i acreditació documentals en suport paper	
14	No utilització del Catàleg de Dades i Documents Electrònics (PICA)	
15	Utilització de versions diverses d'un mateix document de tràmit	
16	Documents de tràmit que no aporten res o són reiteratius	
17	Formularis obsolets	
18	Documents de tràmits no codificats documentalment	
19	Recull de documentació innecessària	
20	Manca l'avaluació documental del tràmit	
<b>3</b>	<b>Normativa</b>	
21	No es té en compte la Protecció de dades i drets ARCO	
22	No recull el consentiment explícit del ciutadà per consultar les seves dades	
23	Legislació obsoleta	
24	Manca de compliment legal de publicació de dades de l'activitat del tràmit / Departament	
25	Visió parcial o incompleta de la legislació que regula el tràmit	
26	Diversitat de la normativa	
27	Manca de compliment legal en la tramitació	
28	Buits legals	
<b>4</b>	<b>Organització</b>	
29	Persones ocupant places que no corresponen al seu perfil	
30	Distribució asimètrica de les tasques	
31	Manca de perfils professionals	
32	Manca responsables de la unitat	
33	Carències formatives del personal	
34	Gran volum d'arxiu en suport paper	
35	Tasques no cobertes per manca de personal	
36	Descoordinació Serveis Centrals i Serveis Territorials	
37	Descoordinació entre unitats	
38	Espai de treball inadequats	
39	Manca de motivació al personal	

Check-list de punts febles/incidències		
<b>5</b>	<b>Tecnologia</b>	
40	Activitats complexes sense suport d'aplicació informàtica	
41	No aplicació de serveis comuns d'administració electrònica: Avisos i Alertes	
42	No aplicació de serveis comuns d'administració electrònica: Notificació electrònica	
43	No aplicació de serveis comuns d'administració electrònica: Signatura electrònica	
44	Manca de tramitació electrònica	
45	Manca de Servidors 24x7	
46	Manca d'aplicació informàtica de gestió	
47	Aplicació informàtica obsoleta	
<b>6</b>	<b>Destinatari</b>	
48	Tràmit només presencial	
49	Pagament només en efectiu	
50	Temps de tramitació molt llarg	
51	No utilització de serveis comuns de comunicació amb els ciutadans	
52	Manca d' informació o de difícil comprensió sobre el tràmit	
53	Tràmit feixuc	
54	Complexitat de la tramitació mitjançant l'OVT	
55	Insatisfacció dels usuaris (queixes i reclamacions al servei)	
<b>7</b>	<b>Altres</b>	
56	( definir àmbit)	
57		
58		
59		
60		