



# Implementació de la gestió d'expedients i documents electrònics a l'Ajuntament de Tiana

A l'entorn de l'e-Administració

Mercè Tarjuelo Hernández

Treball Final del Grau d'Informació i Documentació  
Tutor: Josep Vicens Gràcia  
Curs 2017-18 Semestre-2 Convocatòria Juny 2018

## Índex

<b>1. Proposta de treball de final de Grau</b> .....	1
<b>1.1. Títol del projecte</b> .....	1
<b>1.2. Objecte del treball</b> .....	1
<b>1.3. Objectius generals i objectius específics</b> .....	1
<b>1.4. Àmbit d'actuació</b> .....	2
<b>1.5. Interès del treball per a l'organització</b> .....	4
<b>1.6. Relació de l'estudiant amb l'entorn</b> .....	7
<b>1.7. Precedents i coneixements previs</b> .....	9
<b>1.8. Metodologia i recollida de dades</b> .....	11
<b>1.9. Calendari d'actuació</b> .....	13
<b>2. Desenvolupament conceptual</b> .....	14
<b>2.1. Revisió de la literatura científica</b> .....	15
<b>2.2. Recopilació, revisió i anàlisi de les dades recollides</b> .....	21
<b>3. Desenvolupament de l'objecte del TFG</b> .....	31
<b>4. Valoració i conclusions finals</b> .....	36
<b>5. Bibliografia</b> .....	38
<b>6. Annex I</b> .....	42

## **1. Proposta de treball de final de Grau**

### **1.1. Títol del projecte**

Implementació de la gestió d'expedients i documents electrònics a l'Ajuntament de Tiana a l'entorn de l'e-Administració.

### **1.2. Objecte del treball**

L'objecte del treball és realitzar un projecte d'implementació de la gestió dels expedients i els documents electrònics mitjançant les eines i recursos existents a l'Ajuntament de Tiana, per a fer realitat l'administració electrònica al servei del ciutadà.

Aquest projecte pretén portar a terme la gestió d'expedients i documents electrònics que, per una banda, ha de complir amb el marc legal actual en quant a procediment administratiu i garantir en tot moment l'autenticitat, la integritat i la conservació durant el termini que indiqui la legislació vigent. Per altra, ha de generar eficàcia i eficiència pels serveis al ciutadà.

### **1.3. Objectius generals i objectius específics**

Els objectius principals i específics del treball són:

- **Organitzar, controlar i fer el seguiment dels documents**
  - Automatitzar procediments administratius regulats.
  - Agilitzar el procediment de l'administració.
  - Generar coneixement a l'organització.
  - Normalitzar els documents.
  
- **Assolir l'eficàcia en la gestió**
  - Crear expedients electrònics.
  - Agilitzar la tramitació administrativa.
  - Organitzar de manera homogènia i eficaç la documentació administrativa.
  - Garantir l'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.
  - Publicar tràmits en línia.
  
- **Obtenir l'eficiència en l'aprofitament de recursos**
  - Eliminar l'ús de paper.
  - Digitalitzar documentació en suport paper.

- Reduir l'espai d'arxiu.
- Disminuir la despesa en material d'oficina.
  
- **Proporcionar seguretat de la Informació**
  - Controlar l'accés a la informació.
  - Accedir a la informació pública amb garanties.
  - Fer complir la normativa.
  
- **Donar transparència**
  - Crear responsabilitat en la cura de la documentació i els expedients.
  - Sensibilitzar a l'usuari sobre la importància del valor documental.

#### **1.4. Àmbit d'actuació**

L'objecte de la implementació del projecte de gestió d'expedients i documents electrònics és l'establiment d'un conjunt de procediments, pràctiques i normes per tal de garantir una gestió responsable i eficient dels documents i dels expedients al llarg de tot el seu cicle de vida, és a dir, des de la seva generació o incorporació al sistema fins la seva disposició (eliminació o conservació permanent en un servei d'arxius).

Aquest projecte té com a finalitat principal assegurar que els documents que es gestionen són autèntics, fiables, íntegres i que serveixen a la finalitat de donar suport a les funcions i activitats de l'Ajuntament de Tiana durant el temps en el qual despleguen els seus efectes o se'n poden derivar responsabilitats.

És d'aplicació a l'Ajuntament de Tiana i afecta la totalitat del personal al seu servei, sigui en grau de dependència directa de la institució o a través d'empreses externes. S'aplicarà a tots els documents en suport electrònic (si és format paper es convertiran a digitals), creats o rebuts per la Corporació.

El temps per a la implementació del projecte de gestió d'expedients i documents electrònics a l'Ajuntament de Tiana en totes les seves fases serà de 6 mesos, ja que els recursos tècnics, materials i humans ja existeixen.

Els aspectes claus a treballar per aconseguir l'èxit del projecte recau en tres aspectes fonamentals:

1. Liderar el projecte.
2. El capital humà de l'organització en tot el seu conjunt impulsin efectivament els canvis que el procés incorporarà en la nostra tasca quotidiana.
3. Extreure tot el potencial tecnològic al nostre abast i que estigui en total concordança amb la legislació vigent, per poder assegurar una conservació a llarg termini de la informació, així com dels seus suports i formats.

La Llei 11/2007, de 22 de juny d'accés electrònic dels ciutadans als Serveis Públics, expressa en els seus articles 1 i 2:

#### **Article 1**

##### **Objecte de la Llei**

**1. Aquesta Llei reconeix el dret dels ciutadans a relacionar-se amb les administracions públiques per mitjans electrònics i regula els aspectes bàsics de la utilització de les tecnologies de la informació en l'activitat administrativa, en les relacions entre les administracions públiques, així com en les relacions dels ciutadans amb aquestes amb la finalitat de garantir els seus drets, un tractament comú davant les administracions i la validesa i eficàcia de l'activitat administrativa en condicions de seguretat jurídica.**

**2. Les administracions públiques han d'utilitzar les tecnologies de la informació d'acord amb el que disposa aquesta Llei, i assegurar la disponibilitat, l'accés, la integritat, l'autenticitat, la confidencialitat i la conservació de les dades, les informacions i els serveis que gestionin en l'exercici de les seves competències.**

#### **Article 2**

##### **Àmbit d'aplicació**

**1. Aquesta Llei, en els termes que expressa la seva disposició final primera, és aplicable:**

- a) A les administracions públiques, entenent per tals l'Administració General de l'Estat, les administracions de les comunitats autònomes i les entitats que integren l'Administració local, així com les entitats de dret públic que hi estan vinculades o en depenen.**
- b) Als ciutadans en les seves relacions amb les administracions públiques.**
- c) A les relacions entre les diferents administracions públiques.**

**2. Aquesta Llei no és aplicable a les administracions públiques en les activitats que portin a terme en règim de dret privat. (Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics)**

Aquesta llei va entrar en vigor el dia 22/06/2007 (fa una dècada) i reconeix el dret dels ciutadans a relacionar-se amb l'administració electrònicament i obliga a l'administració a disposar de la informació, assegurant la disponibilitat, l'accés, la integritat, l'autenticitat, la confidencialitat i la conservació.

Tot el que exigeix la llei no es fa possible si no existeix una bona gestió de la documentació electrònica que genera el ciutadà i que custodia l'administració pública en el funcionament ordinari de les seves atribucions.

És per tot això, la suma importància del seguiment i la gestió real dels expedients i dels documents electrònics que es reben i es generen a l'Ajuntament de Tiana.

### **1.5. Interès del treball per a l'organització**

L'Ajuntament de Tiana sap de la importància de la gestió electrònica de la seva documentació, i ha adquirit material i eines per desenvolupar el camí cap a l'e-Administració.

A l'any 2010 es va contractar a dues persones mitjançant el SOC (Servei d'Ocupació de Catalunya), dins d'un pla d'ocupació, d'implantació i execució dels serveis telemàtics a l'Ajuntament de Tiana.

Com a eina es va adquirir el *FIRMADOC* (sistema de tramitació simplificada d'expedients electrònics). Aquesta eina és un producte de l'empresa *Aytos Berger-Levrault*, de la qual ja teníem el seu producte de Registre d'Entrada i Sortida (aquest registre és la via oficial per enviar o rebre de l'entitat qualsevol tipus d'informació i/o documentació).

Aquestes persones van treballar per a crear els circuits dels documents, amb les seves validacions i signatures per tal d'incorporar una sèrie de processos independents entre si però relacionats, que amb les diferents execucions anirien conformant l'expedient electrònic complet.

No obstant això, no ha hagut un veritable acompanyament al canvi tot i disposar de les eines i recursos materials adquirits al llarg dels anys i atenent a les noves necessitats que s'han anat creant a l'entorn de l'e-Administració.

Amb el canvi de govern al juny del 2011, aquesta plataforma va quedar inutilitzada definitivament.

Amb el nou Govern s'inicià una sèrie de canvis a partir de la pàgina Web amb connexions a un gestor documental al núvol, però tot i que es va fer la presentació i alguna sessió formativa, no es va arribar a utilitzar mai.

A l'any 2015, després de les eleccions municipals, queda el mateix equip de Govern, i al seu Pla d'Actuació Municipal de Tiana 2015-2019 (PAMT 2015-19), dins de les línies

estratègiques, concretament a la 17 LÍNIA ESTRATÈGICA, deia el següent: Gestió i organització, els objectius generals i estratègics per a aquesta línia són els següents: impulsar un model de gestió amb criteris d'eficiència i d'excel·lència, atraure i fidelitzar professionals capacitats i compromesos amb l'Ajuntament, assolir un alt grau de satisfacció dels treballadors amb el nivell de formació que tenen i potenciar les capacitats de l'equip.

No queda reflectit cap actuació relacionada amb l'e-Administració, ni polítiques per a la gestió documental.

A l'octubre del 2016, l'Ajuntament de Tiana davant de la necessitat urgent de començar a treballar per l'administració electrònica, decideix adquirir un programari de Gestor d'Expedients Administratius (GESTIONA).



Imatge: <http://info.gestionacion.espublico.com/>

Tot i les recomanacions i les instruccions per a l'eliminació de documentació en paper, a l'any 2017 es van obrir un total de 2.406 expedients dels quals 113 expedients són híbrids (conté documentació en suports **no digitals** dins l'expedient electrònic, la qual cosa l'expedient electrònic es converteix en un expedient híbrid, és a dir un 4.07% ).

Per altra banda, tots els documents entrats per registre a l'any 2017 i que no estan vinculats a cap expedient, tot i tenir-los en format digital (registre d'entrada i escaneig del document), s'arxiven de manera incontrolada en caixes sense classificació ni ordenació.

L'objectiu global que es pretén assolir, és donar servei a l'ens local amb la gestió dels expedients administratius electrònics amb els que treballa. El *GESTIONA* com a gestor de l'activitat administrativa, facilitarà la tramitació dels procediments administratius gestionats, permet la informatització i la gestió de tots els assumptes plantejats pels ciutadans, així com la localització, consulta, gestió i edició de qualsevol dels expedients de forma àgil, senzilla i flexible. *GESTIONA* ha de poder revolucionar de manera real l'Ajuntament de Tiana, per entrar de manera definitiva dins de l'administració electrònica ocasionant un impuls important en la digitalització dels serveis i processos com a Corporació.

L'obligació d'implantar l'administració electrònica (això comporta la gestió de documentació electrònica) , a més de suposar l'adaptació de les polítiques de gestió pública al S XXI, és una obligació legal imposada per les Lleis 39/2015 (LPAC) y 40/2015 (LRJSP). Totes dues normes tenen caràcter basic, és a dir, són d' aplicació al conjunt de les Administracions Públiques Territorials: Estat, Comunitats Autònomes i Entitats Locals (Ajuntament de Tiana).

El projecte sobre la implantació d'un sistema real de gestió d'expedients i documents electrònics ha de ser necessàriament considerat per l'organització com a transversal i global. Per això, no és convenient desenvolupar projectes parcials que només afecti a departaments o àrees de l'organització si prèviament no existeix un model general de gestió.

Per a l'ajuntament, el projecte de la implementació real de la gestió d'expedients i documents electrònics no li ha de suposar una despesa afegida ni en temes de recursos humans ni en tecnologia, en definitiva despesa econòmica, ja que les eines, recursos tecnològics i el capital humà ja existeix.

A l'Ajuntament de Tiana, aquest projecte li ha de suposar l'empenta definitiva cap a un canvi de mentalitat i de manera de fer el seu dia a dia, amb uns protocols de gestió de documentació electrònica que ha de provocar els següents avantatges amb adequació a la legislació vigent:

- Impuls profund de la transformació de l'Ajuntament de Tiana
- Millora del servei i, per tant, de la imatge del consistori.
- Millora de l'eficiència interna.
- Reduir els costos dels processos administratius.



- Transparència i confiança.
- Major satisfacció ciutadana.

### **1.6. Relació de l'estudiant amb l'entorn**

La meua relació laboral amb l'Ajuntament de Tiana va començar a l'any 2000, on vaig entrar per oposicions a una de les places d'auxiliar administratiu que s'ofertaven.

A l'inici estava adscrita als Serveis Generals, i sempre he estat vinculada a les formacions i jornades relacionades amb les primeres accions de l'administració electrònica que es realitzaven per part d'organismes superiors com la Generalitat de Catalunya, la Diputació de Barcelona, el Consell Comarcal del Maresme, el Consorci d'Administració Oberta de Catalunya (AOC), etc.

Des de l'any 2002, estic adscrita al departament de Serveis Econòmics i Intervenció, com a administrativa.

A l'any 2003 vaig participar en les proves d'implantació de l'e-tram (és el mòdul de gestió municipal de sol·licituds i tràmits per Internet integrat a la plataforma del Consorci AOC). L'accés a l'e-TRAM es fa des del web de l'ajuntament, i no es va continuar perquè la nostre Web ([www.tiana.cat](http://www.tiana.cat)) va patir una gran transformació on no es va tenir en compte aquest mòdul de gestió municipal.

Amb totes les diferents aproximacions que ha tingut l'Ajuntament amb l'e-Administració he estat la persona referent juntament amb el serveis informàtics.

De les diferents iniciatives que s'han dut a terme, la de major implicació va estar la implantació del FIRMADOC, amb els circuits de signatura i validació electrònica dels documents, especialment amb les factures electròniques.

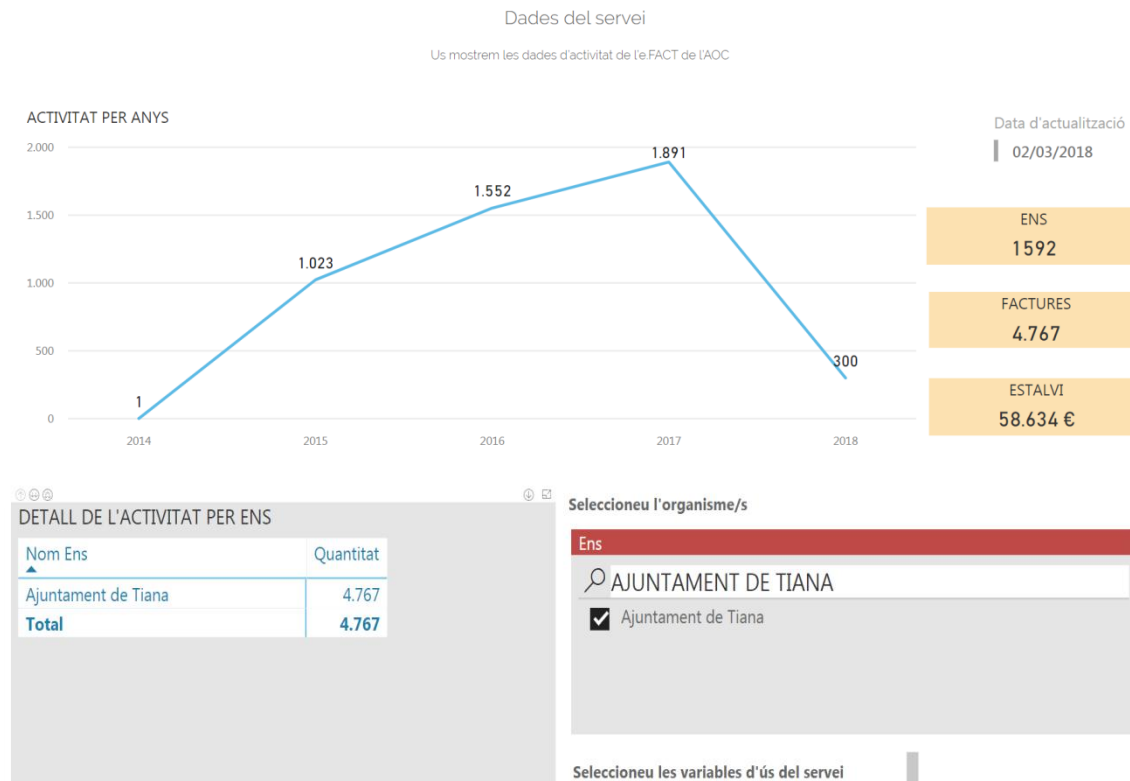
Dins de les meves tasques, porto la gestió de factures de l'Ajuntament. La facturació electrònica va suposar l'acceptació del document electrònic des d'un inici. Una factura electrònica és un document electrònic que conté el mateix tipus d'informació que hi ha en una factura tradicional i que es transmet a través de mitjans electrònics. Té validesa legal quan du signatura electrònica avançada que garanteix l'autenticació, la integritat i el no repudi. És susceptible de ser tramés per mitjans electrònics i relaciona a clients i proveïdors. La llei obliga a conservar la factura electrònica juntament amb la signatura electrònica i el certificat digital durant el seu període de prescripció.

La gestió de les factures electròniques com a document, és a l'Ajuntament de Tiana encara un tema a resoldre. Per posar un exemple de la situació actual en quant a la gestió electrònica de la documentació, el circuit de les factures que es generen com a document electrònic han de ser impreses en paper per a passar a signatura física del tècnic/a i del regidor/a.

*Aviso 15 de enero de 2015 . A partir de esta fecha las facturas dirigidas a las **Administraciones Públicas** deberán ser **electrónicas**. Si usted es proveedor de bienes o servicios a las Administraciones Públicas, aquí le proporcionamos información sobre cómo cumplir la obligación de expedir facturas electrónicas en las relaciones contractuales con las Administraciones Públicas.*

Imatge: <http://www.facturae.gob.es/que-desea/Paginas/administraciones-publicas.aspx>

### Dades de facturació electrònica de l'Ajuntament de Tiana 2014-2018:



Imatge: <https://www.aoc.cat/serveis-aoc/e-fact-3/>

Tot i l'obligatorietat segons l'article 4 de la Llei 25/2013, de 27 de desembre, de presentar factura electrònica l'activitat registrada a l'any 2017 en facturació va ser el 53,18% (1.891 registres electrònics) del total de factures registrades (3.556) que es van registrar al nostre programa comptable SICALWIN.

La meua relació directa amb aquesta documentació electrònica, juntament amb la gestió d'expedients (compres, contractes de serveis, rèntings, etc.), és la que ha provocat la iniciativa per a la proposta d'aquest projecte i fer la gestió d'expedients i documents electrònics una realitat.

## **1.7. Precedents i coneixements previs**

Com ja s'ha dit, les aproximacions amb aquest tema ha estat diverses, però en cap cas ha tingut el suport ni el lideratge adequat per a assolir l'èxit de la implementació dels projectes.

- ✓ Any 2010 a 2012.- FIRMADOC. Projecte treballat amb circuits de signatura i validació de factures digitalitzades. Va quedar aturat per canvi de govern municipal.
- ✓ Any 2013.- ALFRESCO. Gestor web amb gestor documental. No es va implementar ni utilitzar mai.
- ✓ Any 2014.- SICALWIN. Sistema integrat de gestió econòmica, financera i pressupostaria. Incorpora factures electròniques. Les factures s'imprimeixen en paper.
- ✓ Any 2016.- GESTIONA. Gestor d'Expedients Administratius. En actiu.

La situació actual és que la documentació que circula per l'Ajuntament de Tiana ho fa de manera desordenada en paper i digitalment. No es segueix un criteri únic a l'hora de l'entrada de la documentació al Registre General (p.e. tornar la sol·licitud en paper al ciutadà, escanejar adequat a la llei LPA, art. 27.3b<sup>1</sup>, mantenir l'expedient amb tots els documents electrònics que li són propis, etc.).

En tots els precedents, el denominador comú ha estat que els projectes han estat adquirits sense un treball anterior d'anàlisi de la situació.

No s'ha realitzat mai una auditoria prèvia de la informació i del coneixement que es té d'ella en l'Organització. Per altra banda, esbrinar els fluxos de la documentació associada als processos vitals, que permetrà evidenciar si existeix una cultura corporativa favorable i/o identificar necessitats de formació i de motivació del personal.

---

<sup>1</sup> La llei defineix el terme com un procés tecnològic que permet convertir un document en suport paper o en altre suport no electrònic en un o varis fitxers electrònics que contenen l'imatge codificada, fidel i íntegra del document

Abans de qualsevol dels projectes esmentats, hauria estat necessari, definir les pautes corporatives, ja que aquestes seran la base de la gestió de continguts del sistema de documental.

Així, tenim que la planificació prèvia és la clau de l'èxit. Un aspecte crucial per assolir l'èxit és comptar amb la implicació de totes les persones de l'Ajuntament involucrades en totes les fases del projecte, tant en la implementació, com en la posada en marxa del sistema de gestió d'expedients i documents electrònics.

Els coneixements adquirits al Grau, són la combinació d'assignatures dels diferents àmbits, que relaciona la informació i documentació amb la part de la gestió de l'organització.

Assignatures del Grau destacades que han aportat els coneixements que vull aplicar a aquest projecte:

- ✓ Preservació de recursos d'informació digital
- ✓ Direcció estratègica
- ✓ Gestió documental
- ✓ Gestió de coneixement
- ✓ Gestió Integral d'arxiu
- ✓ Introducció a la Informació i la documentació
- ✓ Cerca i recuperació de la Informació
- ✓ Sistemes d'informació en l'Organització

L'aplicació dels coneixements, es basen principalment en la gestió documental i en la gestió del coneixement.

Els documents que es generen en les organitzacions, tenen a la seva base la informació. Els canvis que en els últims temps ha sofert la gestió de la documentació a l'Ajuntament de Tiana ha provocat que es perdi informació o no sigui fàcilment recuperable.

La duplicitat, les diferents versions, els suports i altres qüestions, provoquen la pèrdua d'informació.

Aquesta gestió ha de ser executada pel personal i els coneixements adquirits en aquest grau, en relació al capital humà de les organitzacions, m'ha confirmat el poder i la importància en la gestió del coneixement, detectant en aquest, un valor afegit que pot

garantir el bon funcionament de les noves estratègies, o la implementació de la gestió d'expedients i documents electrònics de manera òptima.

S'han d'administrar o gestionar els coneixements per aplicar-los i explotar-los en benefici de la pròpia organització.

També aplicaré en aquest projecte, els coneixements adquirits precisament en les realitzacions de PAC's, d'elaboració de projectes en totes les seves fases:

- Anàlisis
- Planificació
- Execució
- Seguiment i avaluació
- Tancament

La meua formació al llarg del grau m'ha fet veure que per a qualsevol projecte, com ara el proposat d'implementació o adopció d'un sistema de gestió documental en una organització, és inherent i necessari un canvi cultural i una motivació i implicació del personal.

L'objectiu de l'aplicació dels meus coneixements adquirits al Grau d'Informació i Documentació és transmetre i convèncer als gestors responsables de la necessitat de crear una política d'informació de l'organització i dels seus processos i procediments per assegurar que la documentació i el coneixement corporatiu són accessibles en qualsevol moment.

## **1.8. Metodologia i recollida de dades**

Aquest projecte desenvolupa la possibilitat de fer realitat la millora de la gestió de documentació electrònica de l'Ajuntament de Tiana. La metodologia que es segueix per a la realització d'aquest treball és l'experimental i l'observació.

- ❖ Obtenció de dades significatives a base d'observació i mesures (dins el context natural, observació participant).
- ❖ Obtenció de dades significatives a base d'informació del diferents departaments.
- ❖ Entrevistes semiestructurades o focals (amb guia temàtica que indica les preguntes a formular).
- ❖ Enquestes internes (treballadors) i externes (ciutadans).

- ❖ Anàlisi de la bibliografia (altres projectes implementats).
- ❖ Estudi de camps (p.e. altres ajuntaments de la comarca, altres administracions públiques, etc.).

Amb aquesta recollida de dades i la citada metodologia es pretén donar resposta a la situació real i inicial que es troba la gestió documental electrònica a l'Ajuntament de Tiana, àmbit principal del meu projecte.

## 1.9. Calendari d'actuació

			2018														
			MARÇ				ABRIL				MAIG				JUNY		
Tasques	ACTIVITAT	Setmanes	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	Reunió inicial																
2	Documentar idea: objectius i justificació																
3	Elaboració esborrany projecte TFG																
4	Reunió presentació per iniciar projecte																
5	Anàlisi: Observació, entrevistes, enquestes i anàlisi bibliografia																
6	Planificació: protocols, revisar circuits, directrius internes, etc.																
7	Revisió i realització de la feina tècnica en software i hardware																
8	Elecció del personal amb rol de liderar projecte per àrees																
9	Formació al personal																
10	Inici actuacions de gestió documental electrònica												X				
11	Seguiment de bones pràctiques																
12	Reunió de seguiment i supervisió quadres d'indicadors																
13	Presentació de l'informe col·laboratiu																
14	Document Informe final projecte																

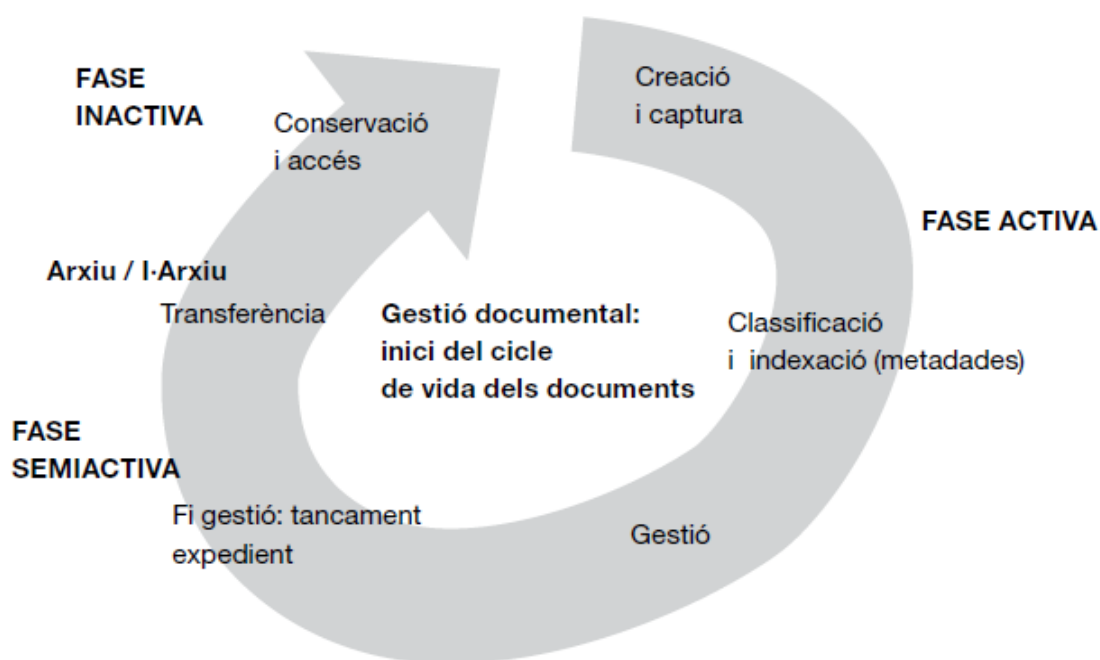
## 2. Desenvolupament conceptual

El projecte d'implementació de la gestió d'expedients i documents electrònics a l'Ajuntament de Tiana, neix de l'obligació de complir amb la legislació actual en matèria d'accés dels ciutadans a l'administració electrònica i l'aplicació de solucions tecnològiques suposen una oportunitat per portar a terme tasques de simplificació dels processos de treball, de millora dels procediments administratius i de l'establiment d'una correcta gestió documental.

Cal tenir en compte que la gestió de documents i posteriorment d'expedients, ha d'estar present en totes les seves fases, en especial en el moment del disseny dels processos de treball i dels procediments de tramitació.

La gestió documental s'aplica a tot el cicle de vida dels documents: **fase activa** (documents i expedients en tramitació), **fase semiactiva** (finalització del tràmit però són de consulta freqüent) i **fase inactiva** (tràmit finalitzat i consulta infreqüent).

Amb la documentació i expedients electrònics s'han de tenir present les normatives i les reglamentacions que han de garantir la protecció, la legalitat i el valor evidencial dels documents rebuts i creats.



Imatge: La gestió documental aplicada als projectes d'Administració electrònica Local: gràfic 2: Fases



## 2.1. Revisió de la literatura científica

La revisió de la literatura és el primer pas per a guiar aquest projecte.

Degut a la naturalesa del projecte (gestió documental i d'expedients electrònics) i perquè afecta a l'Administració Local i, en definitiva al procediment administratiu, l'ordre normatiu i legal és fonamental tenir-ho present.

Les lleis i el marc legal és d'especial atenció per les característiques pròpies dels documents i expedients electrònics que es generen o es reben a l'Ajuntament de Tiana.

La primera llei que s'endinsava en matèria d'administració electrònica va ser la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics (LAECSP), que reconeix als ciutadans el seu dret a relacionar-se electrònicament (mitjançant documentació) amb les administracions públiques, així com l'obligació d'aquestes a garantir aquest dret. La seva pretensió va ser impulsar l'ús dels serveis electrònics a l'Administració, creant les condicions necessàries i de manera indirecta exercir un efecte arrossegador sobre la societat de la informació en general.

Amb l'aprovació de la **Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques** (BOE: núm. 236, de 02/10/2015), provoca la derogació normativa (entre unes altres) de :

- Llei 11/2007, de 22 de juny , d'accés electrònic dels ciutadans als Serveis Públics (norma derogada, amb efectes de 2 d'octubre de 2016)
- Determinats preceptes del Reial decret 1671/2009, de 6 de novembre, pel qual es desenvolupa parcialment la Llei 11/2007, de 22 de juny
- Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú (norma derogada, amb efectes de 2 d'octubre de 2016)

Aquesta Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques juntament amb la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic, contemplan que la tramitació electrònica (documents) ha de constituir l'actuació habitual de les Administracions Públiques, per servir millor als principis d'eficàcia, eficiència, a l'estalvi de costos, a les obligacions de transparència i a les garanties dels ciutadans.

La llei 39/2015, d'1 d'octubre, es refereix, entre unes altres, a qüestions tals com els drets de les persones en les seves relacions amb les AA.PP; l'assistència en l'ús de mitjans electrònics; els registres electrònics; els sistemes d'identificació dels

interessats en el procediment; **la pràctica de les notificacions** a través de mitjans electrònics; **l'emissió de documents** per les AA.PP. ; **la validesa i eficàcia de les còpies** realitzades per les AA.PP.; **els documents aportats pels interessats**; i **l'arxiu de documents**.

En definitiva, al menys que la seva naturalesa exigeixi altra forma més adequada d'expressió i constància, les AA.PP. emetran els documents administratius per escrit, mitjançant medis electrònics, tal i com recull la Llei 39/2015 al seu article 26.1.

**“Article 26. Emissió de documents per part de les administracions públiques.**

**1. S'entén per documents públics administratius els emesos vàlidament pels òrgans de les administracions públiques. Les administracions públiques han d'emetre els documents administratius per escrit, a través de mitjans electrònics, llevat que la seva naturalesa exigeixi una altra forma més adequada d'expressió i constància.**

**2. Per ser considerats vàlids, els documents electrònics administratius han de:**

**a) Contenir informació de qualsevol naturalesa arxivada en un suport electrònic segons un format determinat susceptible d'identificació i tractament diferenciat.**

**b) Disposar de les dades d'identificació que en permetin la individualització, sense perjudici de la seva possible incorporació a un expedient electrònic.**

**c) Incorporar una referència temporal del moment en què s'han emès.**

**d) Incorporar les metadades mínimes exigides.**

**e) Incorporar les signatures electròniques que corresponguin d'acord amb el que preveu la normativa aplicable.**

**Es consideren vàlids els documents electrònics que compleixin aquests requisits i siguin traslladats a un tercer a través de mitjans electrònics.”**

El projecte de la gestió de documents i expedients electrònics a l'Ajuntament de Tiana ha de tenir sempre com a referència de norma de la Llei 39/2015.

De les lectures de documents en matèria de gestió documental a les administracions públiques es destaquen els documents de polítiques de gestió de documents electrònics, com l'emés pel MECD (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte) en diferents versions (la primera de data 09/07/2015) i basat en el document del *Modelo A de política de gestión de documentos electrónicos para Entidades Locales (PGD-eL)*.

De manera generalitzada una política de gestió de documents electrònics conté orientacions o directrius que defineix una organització per a la creació i gestió de documents autèntics, fiables i disponibles al llarg del temps, d'acord amb les funcions i activitats que li són pròpies.

La política s'aprova al més alt nivell dins de l'organització, i assigna responsabilitats quant a la coordinació, aplicació, supervisió i gestió del programa de tractament dels documents a través del seu cicle de vida.



Figura 1. Resumen del ciclo de vida de un documento electrónico.

*“(…)Los documentos son la base y el fundamento de un gobierno abierto y el soporte de los principios de transparencia, participación ciudadana y colaboración. Los documentos correctamente gestionados son también un valor añadido para las Administraciones Públicas ya que permiten a una organización evaluar el impacto de sus programas, mejorar los procesos de trabajo y compartir conocimientos entre diferentes instancias del gobierno. Además, los documentos protegen los derechos e intereses de los ciudadanos y hacen a los empleados públicos responsables de sus acciones, sin olvidar que los documentos de conservación permanente van a documentar la historia de nuestra nación (...)”<sup>2</sup>*

Es després d'aquestes lectures que l'Ajuntament de Tiana hauria de confeccionar la seva política en la gestió de documents electrònics, els requisits necessaris amb la finalitat de crear, mantenir, tractar i conservar documents electrònics que siguin autèntics, fiables, disponibles i integres al llarg del seu cicle de vida (inclosa la fase històrica). L'Ajuntament té la responsabilitat i les competències sobre tot el cicle de vida dels documents i expedients electrònics. Per això, hauria de dissenyar una política de gestió de documents electrònics i establir els requisits necessaris per als possibles canvis no afectin a l'autenticitat, fiabilitat, integritat i disponibilitats dels documents i expedients.

Una de les lectures ha estat el document “Política de gestió de documents electrònics a l'Ajuntament de Picanya”. És realment un punt de referència a tenir en compte en quant a la possibilitat de crear el document d'una política de gestió de documents electrònics a l'Ajuntament de Tiana. Aquest ajuntament és de característiques similars (habitants 11.000 i molt proper en distància a una ciutat gran, València) a l'Ajuntament de Tiana i podem veure en ell, un model a seguir. Descriu detalladament l'abast de la política, els rols i les responsabilitats, els processos de gestió documental, l'assignació de metadades, documentació, formació, supervisió i auditoria. També s'annexa un manual de procediment de digitalització de documentació. Aquest manual és una eina de gran utilitat pel meu projecte. La distinció de les diferents modalitats de document, la validesa dels documents que poden prendre els valors de: còpia, còpia electrònica autèntica i original.

Les lectures de documents de polítiques de gestió de documents han estat molt interessants per comprovar que totes estan subjectes i tenen com a referent la *Guía de aplicación de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de Gestión de Documentos Electrónicos 2a. edición electrónica (2016)*, editada pel Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques i elaborada i coordinació de continguts *la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DTIC)*

És del tot lògic, ja que La Norma Técnica de Interoperabilidad (NTI) de document electrònic té per objecte establir els components del document electrònic, contingut, en el seu cas, signatura electrònica i metadades, així com l'estructura i format per al seu intercanvi.

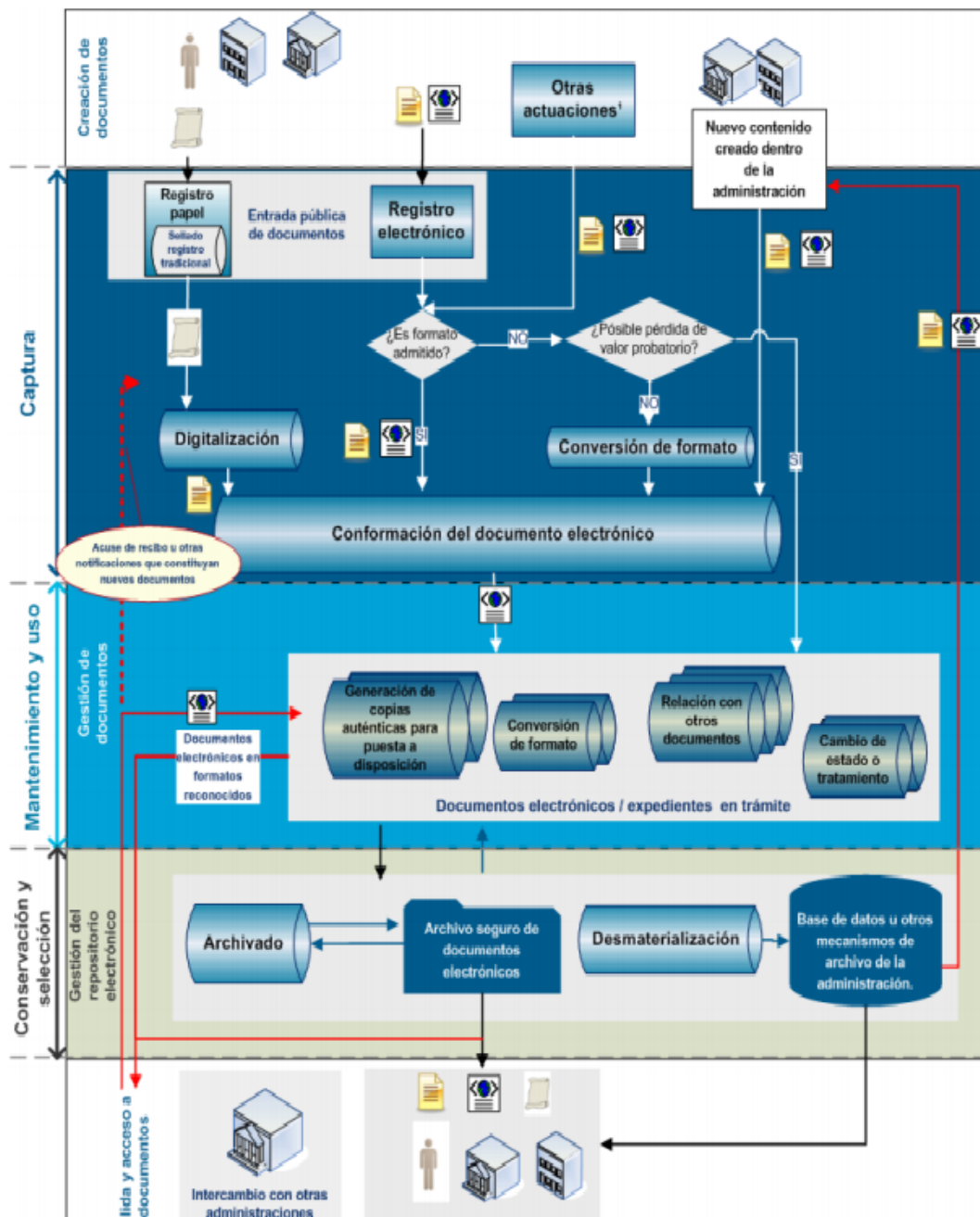
En aquesta guia queden recollides les definicions de document electrònic, document públic administratiu i document administratiu electrònic.

---

<sup>2</sup> Política de gestión del documento electrónico (2015). Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. pág. 5

L'annex del ENI RD 4/2010, de 8 de gener, defineix el document electrònic com: *“información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado, y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado”*.

Segons l'article 26.1 de la Llei 39/2015, de 1 de octubre, abans citat, descriu que s'entén per documents públics administratius, i per tant un document administratiu electrònic és l'objecte digital administratiu que conté la informació objecte (dades i signatura) i les dades associades a aquesta (metadades). La següent imatge mostra amb claredat el procés i les accions durant el cicle de vida del document electrònic.



Imatge: Guía de aplicación de la Norma Técnica de Interoperabilidad 2ª edición electrónica. [Figura 2. Procesos y acciones en el ciclo de vida de un document electrònic](#)

El cas pràctic de l'experiència a l'Ajuntament de Girona, tot i ser una administració local molt distant en població i característiques, les bases fonamentals de la gestió de documents electrònics és una feina prèvia de normalització i estandardització dels procediments. Per altra banda, la premissa bàsica sobre la gestió dels documents electrònics es centra en la distinció de tres etapes: **el disseny, la captura i el manteniment dels documents**. La última etapa estaria dividida en dos: la primera, la de manteniment mentre el document és vigent administrativament; la segona, la de preservació un cop el document ja ha prescrit.

De les lectures dels diferents casos pràctics els aspectes destacats es mantenen els requisits d'integritat, fiabilitat i autenticitat en les etapes de captura i de manteniment de la vigència administrativa. Així, en la fase de preservació, és a dir d'arxiu, prenen especial rellevància la integritat i la usabilitat del document, atès que la fiabilitat es vincula amb el moment de producció, mentre que la validesa i l'autenticitat del document, un cop aquest document ha prescrit, es basa en la cadena de custòdia del servei d'arxiu, a l'igual com en la resta de documents en altres suports.

En el document d'estudi de cas sobre la integració de la gestió documental a l'administració pública basat en una administració autonòmica (Generalitat de Catalunya i una administració local (Ajuntament de Barcelona). De la mateixa manera que amb l'experiència de l'Ajuntament de Girona, les dues administracions no són comparables amb l'Ajuntament de Tiana (població de 8.400 habitants), però reflecteix el nivell d'exigència, per a totes les administracions, d'un major nivell de competitivitat, d'orientació al ciutadà (transparència), d'eficàcia i eficiència en la seves gestions.

Ressaltar la importància que té, contemplar la gestió del document com un sistema que engloba tot el seu cicle vital: des de la seva creació fins la seva transferència a l'arxiu. Això provoca, necessàriament, la coordinació, comunicació i col·laboració entre les diferents unitats administratives i entre els diferents tipus de professionals (es necessiten equips multidisciplinaris).

Com ja s'ha anat dient i es recull en totes les lectures, el sistema de gestió documental ha de ser únic per a tota l'organització, per això un altre indicador i que és de gran ajuda per a la implementació del projecte, és vincular la responsabilitat de la gestió dins de l'organigrama de l'Ajuntament, i la unitat responsable del disseny i la implantació (lideratge del projecte) ha de ser necessàriament d'un nivell alt jeràrquic, per tal de disposar dels mecanismes i eines de poder suficients per a que les seves directius siguin vinculants.

Les administracions públiques han anat evolucionant i han hagut de promoure uns canvis importants en el seu funcionament a partir i aprofitant les noves tecnologies.

De fet s'ha aprovat noves lleis (ara mateix la Llei 39/15 de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques i de la Llei 40/15 de Règim Jurídic del Sector Públic, regeixen tot el procediment administratiu) per a regular el procediments administratius on el seu eix principal és la tramitació electrònica, que la situa com a única manera de comunicació entre l'administració i l'administrat.

L'article 14 de la Llei 39/15 obliga a relacionar-se per mitjans electrònics amb les Administracions Públiques per a la realització de qualsevol tràmit en un procediment administratiu als següents subjectes:

- a) Les persones jurídiques
- b) Les entitats sense personalitat jurídica
- c) Els que exerceixin una activitat professional que requereixi col·legiació obligatòria, per als tràmits i actuacions que realitzin amb les Administracions Públiques en exercici d'aquesta activitat professional. S'inclou en aquest col·lectiu als notaris i registradors de la propietat i mercantils.
- d) Els qui representin a un interessat que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració.
- e) Els empleats de les Administracions Públiques per als tràmits i actuacions que realitzin amb elles per raó de la seva condició d'empleat públic, en la forma que es determini reglamentàriament per cada Administració.

Degut a aquesta gran transformació, he pogut comprovar que existeixen moltes publicacions i documents en matèria de gestió de documents i expedients electrònics per a les administracions públiques en general i en particular per a l'administració pública local (independentment de la seva mida) que han rebut suport tècnic i econòmic per a poder implementar d'una manera o altra la gestió de la documentació electrònica que és en definitiva la base de l'e-Administració.

Per tot això, dispenso de molta literatura prèvia que ha d'ajudar a ajustar i a simplificar el procés per a la implementació de la gestió de documents i expedients electrònics a l'Ajuntament de Tiana.

## 2.2. Recopilació, revisió i anàlisi de les dades recollides

Les dades recollides per aquest projecte han estat fruit de les diferents tècniques aplicades :

- ❖ Obtenció de dades significatives a base d'observació del Servei d'atenció al ciutadà de l'Ajuntament de Tiana i el seu funcionament.
- ❖ Obtenció de dades significatives a base d'informació (entrevistes formals) de diferents departaments: Serveis Generals, Alcaldia, Secretaria, Intervenció, Serveis Tècnics, Serveis a les Persones i Comunicació.
- ❖ Entrevistes (no estructurades): responsable de l'OAC (Oficina Atenció al Ciutadà) de l'Ajuntament de Premià de Mar i Consultor de GESTIONA (gestor d'expedients) de l'empresa ESPUBLICO.
- ❖ Enquestes internes i externes: treballadors (mail) i ciutadans (web)
- ❖ Anàlisi de la bibliografia: Ajuntament de Premià de Mar, Ajuntament de Picanya, Ajuntament de Girona, Diputació de Barcelona.
- ❖ Estudi de camps: Ajuntament de Premià de Mar

Esquema metodològic:



Font: elaboració pròpia abril 2018

Amb l'observació dels diferents departaments he pogut obtenir una visió global del tractament de la documentació en les diferents àrees. L'objectiu d'aquesta observació és poder descriure les experiències de les persones implicades en la gestió documental específica de cada una de les àrees que existeixen a l'Ajuntament de Tiana.

De manera simultània he fet servir entrevistes informals amb el personal del departament. D'aquesta manera s'obté la informació d'una manera espontània, dins de l'escenari real i respectant les activitats i els comportaments quotidians.

D'aquesta observació juntament amb les entrevistes informals, es desprèn que tot i pertànyer a la mateixa organització i fent ús de la mateixa eina en gestió documental, les pràctiques en gestió documental i d'expedients en format electrònic és totalment anàrquica. No existeix cap estandardització, ni pauta, ni protocol en quant al tractament del document ja sigui rebut externament o generat internament.

Altre aspecte rellevant és que de manera generalitzada la plataforma GESTIONA, eina bàsica i principal de treball diari, està parcialment inutilitzada. Si bé al començament de la seva implementació (octubre de 2016), tenia mancances, era molt rígida i no havia gaires possibilitats de maniobra o introduir possibles canvis, en els últims temps des de l'empresa [esPUBLICO](#), han fet una feina molt important per tal d'integrar-se a altres plataformes (VIAOBERTA, CADASTRE, SICALWIN, etc.) per a poder complir amb la *Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de gestión de documentos electrónicos*, i amb el que dicta la Llei 39/15.

Les entrevistes formals amb preguntes estructurades han estat realitzades al personal tècnic i administratiu de l'Ajuntament de Tiana.

Per altra banda he realitzat una entrevista col·lectiva amb el personal de Serveis Generals, per ser aquest departament el més implicat a l'inici del procediment mitjançant el Registre electrònic general (art. 16 de la Llei 39/15).

De les entrevistes he pogut obtenir una informació rellevant i recollir dades de la gestió diària documental.

Una primera tanda de preguntes han estat de caràcter general (categoria laboral, àrea a la que pertany, tasques habituals, etc.). Altra apartat de l'entrevista ha estat específic sobre el tractament del document (procediment, l'obertura de l'expedient electrònic, seguiment del tràmit, etc.). Una altra part de l'entrevista han estat preguntes d'àmbit legal (coneixement de la nova normativa, formació específica, etc.). I, finalment, un seguit de qüestions sobre coneixement tècnic (ús de la plataforma GESTIONA com a gestor documental, gestió i acompanyament al canvi i lideratge).

La informació obtinguda amb les entrevistes és molt valuosa per a la fase d'execució del projecte d'implementació de la gestió d'expedients i documents electrònics a l'Ajuntament de Tiana.

Amb motiu de l'entrada en vigor de la Llei 39/2015, vaig assistir a una formació (Implicacions tecnològiques de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques), organitzada per la Diputació de Barcelona, amb la col·laboració de [Ajuntament de Premià de Mar](#).



Les jornades es van realitzar a les dependències de l'OAC de l'Ajuntament de Premià. Aquest ajuntament és pioner en la tramitació electrònica (no admet cap documentació no electrònica des de l'octubre de 2016). Per aquest motiu, vaig tenir l'ocasió de conèixer a la responsable de l'OAC de l'Ajuntament de Premià (Sra. M<sup>a</sup> Victoria Muiños) i l'he entrevistat de manera informal, tenint a més l'oportunitat de visitar l'OAC i conèixer personalment la gestió documental d'aquest ajuntament.

Aquesta experiència ha estat molt enriquidora, poder comprovar com es treballa amb una gestió documental electrònica al 100% implementada.

Estan treballant en la documentació electrònica des de l'any 2011, i ara per ara, han aconseguit fer desaparèixer totalment el paper de l'entorn de treball diari. Ells fan servir la plataforma d'[ABSIS](#) de gestió corporativa.

Tot això és fruit d'una feina constant i continuada. Per una banda, aquesta feina ha estat sempre recolzada a nivell polític i amb la participació activa en grups de treballs interns per a millorar cadascun dels tràmits. Hi ha creada una *Comissió de Tràmit*, formada per el Secretari/a, l'Interventor/a, l'informàtic/a, la Cap de la OAC i la cap de gabinet d'alcaldia. En les reunions de la comissió s'estudien els tràmits nous i es revisen possibles variacions dels existents. Per altra, existeix un feina d'educació i acompanyament a la ciutadania per a realitzar tots els tràmits electrònics tot i que siguin presencials a les oficines de l'OAC. Ells poden proporcionar l'idCAT (són entitat de registre) o fan servir tauletes per a reconeixement de signatura, pensat per a les tramitacions d'usuaris de col·lectiu de la gent gran.

Per acabar el cicle de vida document o l'expedient, i arxivar definitivament (iarxiu) han creat una sèrie documental pròpia. Una vegada es genera o entra un document es crea automàticament un expedient amb la corresponent sèrie documental segons l'àrea afectada (p.e: alcaldia, hisenda, serveis tècnics, etc.).

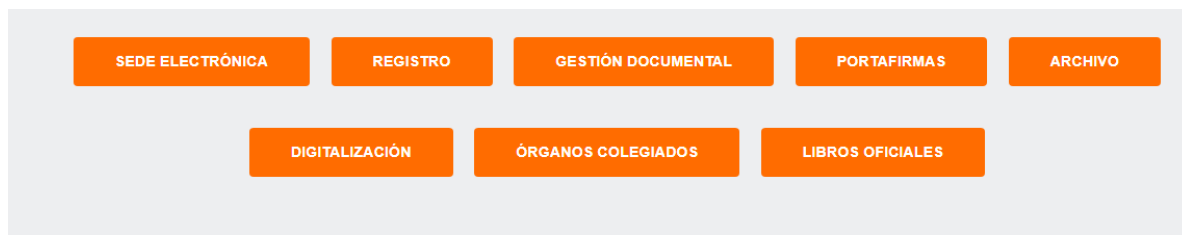
Vaig tenir accés a les diferents estadístiques (tràmits realitzats, temps d'espera, temps del tràmit, número de tràmits atès per cada un dels treballadors de l'OAC, etc.) que es generen a partir de les dades recollides. Aquestes estadístiques ajuden per a millorar el servei.

La gestió documental electrònica a l'Ajuntament de Premià, és un model a seguir per la seva eficàcia i eficiència en els diferents processos de tramitació.

Una altra entrevista que ha aportat un coneixement de caràcter més tècnic és la que vaig tenir amb el consultor de l'empresa esPublico, propietària de la plataforma GESTIONA (Sr. Albert Casanova), actual eina de gestió de l'Ajuntament de Tiana.

D'aquesta entrevista es recullen dades de les diferents prestacions de la plataforma. Com podem aprofitar totes les noves eines que han anat integrant per a millorar el tràmit i en especial la gestió documental.

Va quedar latent que amb l'eina que disposa l'Ajuntament de Tiana, tenim accés a tots els mòduls que es necessiten per a gestionar l'activitat administrativa.



SEDE ELECTRÓNICA	REGISTRO E/S	GESTIÓN DE EXPEDIENTES	FIRMA ELECTRÓNICA
Registro electrónico	Compulsas electrónicas	Gestión documental	Conservación de firmas
Carpeta ciudadana	Gestión de remesas	Circuitos de tramitación	<b>MÓDULOS AUXILIARES</b>
Notificaciones electrónicas	Digitalización segura	Libros oficiales	Gestión de terceros
Pago telemático		Órganos colegiados	Auditorías certificadas
Tablón de anuncios		Archivo electrónico	API de integración
Perfil de contratante			
Verificación de documentos			
Factura electrónica			
Portal de transparencia			

Imatge: <http://info.gestiona.espublico.com/producto/el-orden-que-siempre-quiso-tener-en-su-ayuntamiento/>

Les dades obtingudes amb aquesta entrevista han servit per a poder confirmar una de les premisses del projecte, una implementació amb les eines tecnològiques existents a l'organització.

Les dades objectives de l'ús de l'aplicació GESTIONA a l'Ajuntament de Tiana en format estadístic: funcions treballades i el que s'utilitza (Informe de uso març 2018).



Ajuntament de Tiana

## Aprovechamiento de la Plataforma



Imatge: Informe de Uso de la Plataforma Gestiona de Tiana

## Gestor de Expedientes

	12 meses	oct 2017	nov 2017	dic 2017	ene 2018	feb 2018	mar 2018
Crea Expedientes		173	195	109	242	209	226
No Usa Exp. Libre		0	0	0	0	0	0
Usa El Catálogo		11%	11%	6%	10%	11%	12%
Hay Responsable		84%	85%	84%	84%	74%	75%
Carga Documentos		1.019	1.007	1.000	2.352	2.136	2.397
Usa Plantillas		106	75	106	160	164	157
Usa Plantillas Perso.		11	12	10	10	4	7
Genera Alertas		363	257	352	479	552	671
Archiva Expedientes		4	2	0	2	1	1
Usa Catastro		0	0	0	0	0	0
Usa Órg. Colegiados		59	59	65	102	79	88

Imatge: Informe de Uso de la Plataforma Gestiona de Tiana

## Circuitos de Tramitación

	12 meses	oct 2017	nov 2017	dic 2017	ene 2018	feb 2018	mar 2018
Firma Documentos		514	415	367	592	514	520
Lanza Circuitos		541	446	413	636	534	559
Finaliza los Circuitos		93%	92%	89%	92%	95%	94%
Valida Documentos		84	79	84	86	71	88
Firma con Sello	ay datos a most	0	0	0	0	0	0
Usa Libros Oficiales		55	25	16	38	26	31
Publica en el Tablón	ay datos a most	0	0	0	0	0	0
Publica en el Perfil	ay datos a most	0	0	0	0	0	0
Publica en Trans.	ay datos a most	0	0	0	0	0	0
Usa Exp. Transparencia	ay datos a most	0	0	0	0	0	0

Imatge: Informe de Uso de la Plataforma Gestiona de Tiana

S'ha realitzat una enquesta al personal intern i a la ciutadania amb el recull de les següents dades:

## Enquesta e-Administració

Ajuntament de Tiana / Mercè Tarjuelo TFG Grau d'Informació i Documentació

### Email address \*

Valid email address

This form is collecting email addresses. [Change settings](#)

### Sexe

dona

home

### Edat \*

25-35

36-45

46-59

+60

### Nivells d'estudis \*

Primaris

ESO/Graduat Escolar

Batxillerat

Universitaris

### Accés a Internet

Feu click en una o vàries respostes

Casa

Dispositius mòbils

Feina

### Coneix el servei de l'administració electrònica \*

Si

No

Disposa de certificat digital o DNI electrònic? \*

Sí

No

Ha realitzat algun tràmit electrònic? \*

Sí

No

En quina AAPP? ⋮

Feu click en una o vàries respostes

Administració de l'Estat

Administració Comunitat Autònoma

Administració Local

Heu fet algun tràmit electrònic a l'Ajuntament de Tiana? \*

Sí

No

Heu fet servir document electrònic en alguna ocasió?

Sí

No

Ha realitzat algun d'aquests tràmits? ⋮

Feu click a una o vàries respostes

Instància General

Volant d'empadronament

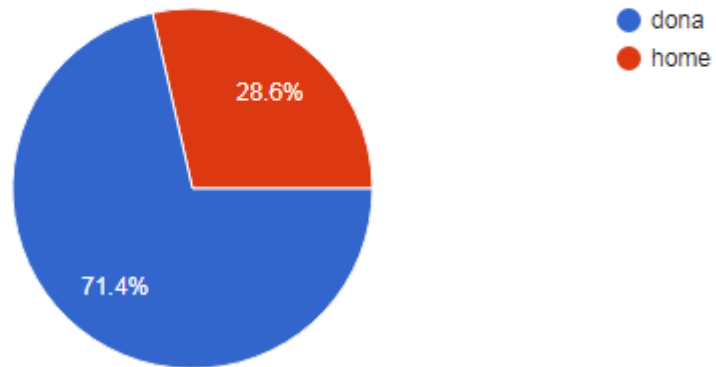
Llicència Urbanística d'obres

Com valora en general el servei de l'e-Administració ⋮

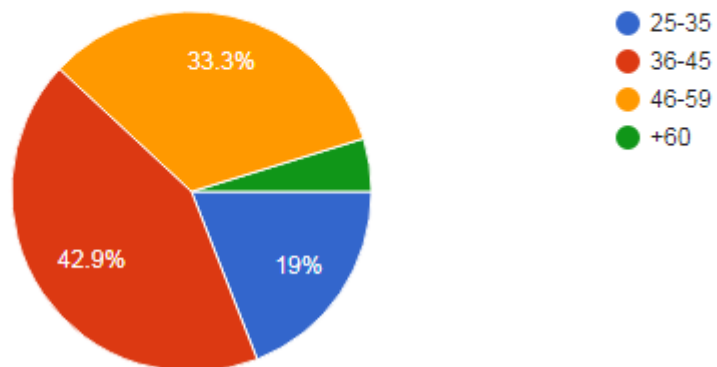
	1	2	3	4	5	
Malament	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Excelent

Les dades recollides a les enquestes han servit per donar una visió estadística de la percepció de la tramitació electrònica.

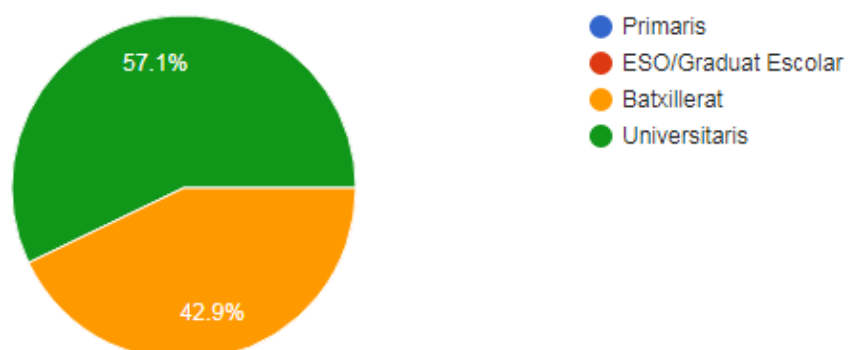
## Sexe



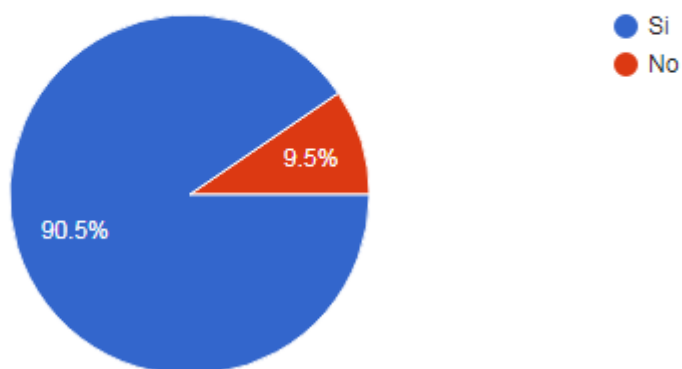
## Edat



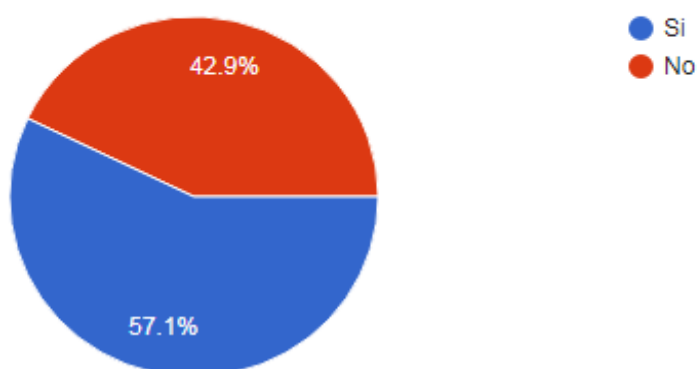
## Nivells d'estudis



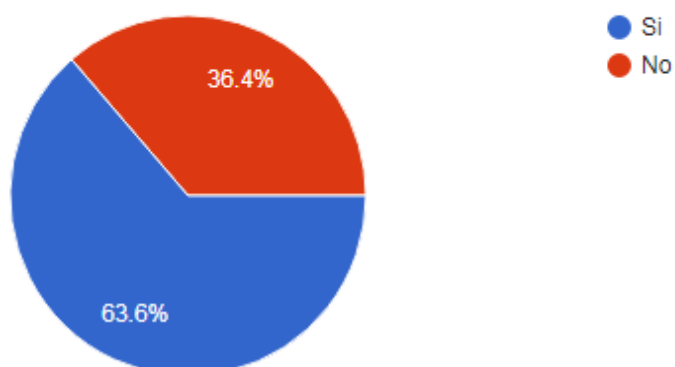
## Coneix el servei de l'administració electrònica



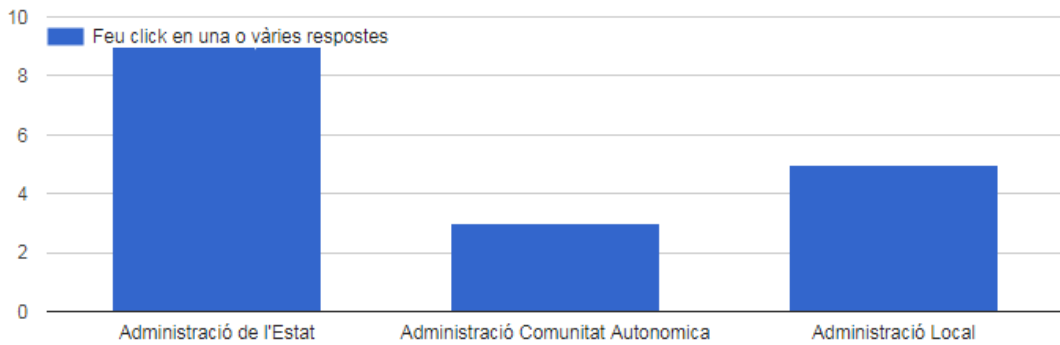
## Disposa de certificat digital o DNI electrònic?



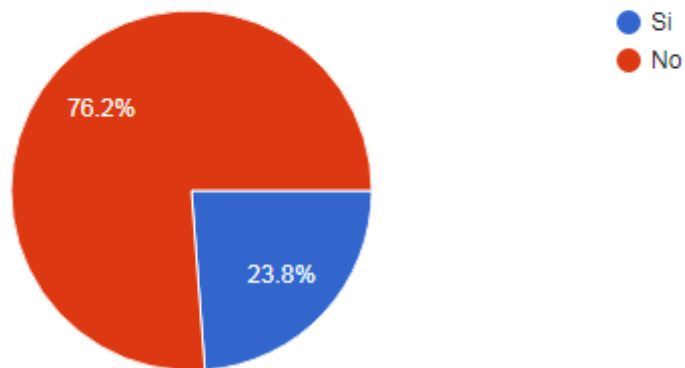
## Ha realitzat algun tràmit electrònic?



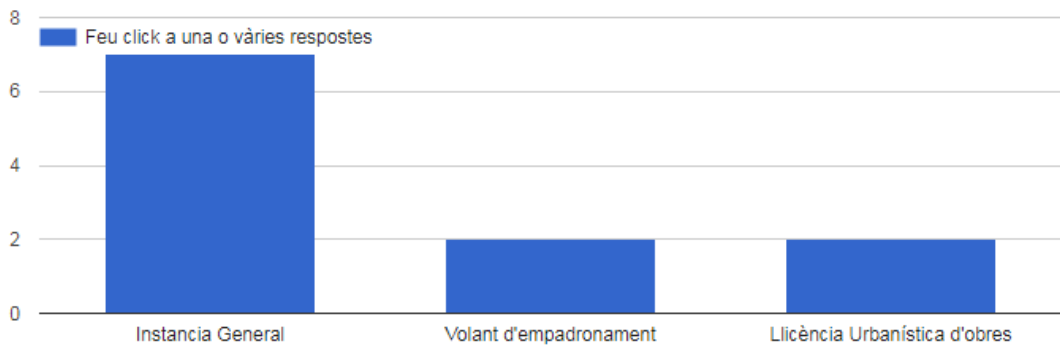
## En quina AAPP?



## Heu fet algun tràmit electr\u00f2nic a l'Ajuntament de Tiana

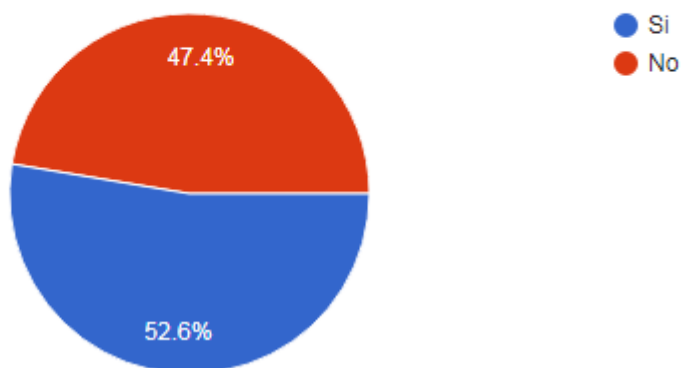


## Ha realitzat alg\u00fan d'aquests tràmits?





## Heu fet servir document electrònic en alguna ocasió?



De les enquestes es determina que la majoria de persones enquestades són dones, de mitjana edat i amb estudis mitjos o universitaris. Un alt percentatge coneix l'e-Administració, tot i que gairebé la meitat tenen certificats electrònics i han fet servir document electrònic (un 52,6%), només el 23.8% ha realitzat algun tràmit electrònic a l'Ajuntament de Tiana.

L'anàlisi del conjunt de dades recollides, han de servir d'una manera o d'una altra per donar resposta a la situació real i inicial que es troba la gestió documental electrònica a l'Ajuntament de Tiana, àmbit principal del meu projecte.

### 3. Desenvolupament de l'objecte del TFG

El desenvolupament de l'objecte del TFG, s'està portant a terme amb garanties d'èxit. Els anteriors projectes que s'havien iniciats en diferents èpoques i escenaris, van patir una manca de lideratge notable. Les iniciatives dels projectes havien sortit a nivell polític i sense implicar al personal afectat. A les reunions prèvies no van ser presents els caps de les àrees per poder definir i defensar els circuits dels seus tràmits. Tot i tenir els recursos (tècnics, humans, econòmics, etc.), no es van acompanyar del lideratge per canviar dinàmiques, estratègies, accions i acompanyament al canvi del personal de l'Ajuntament. Un departament estratègic a l'Ajuntament és Secretaria. El paper ha estat històricament lligat a l'administració, el procés del canvi i l'abandonament del paper és una tasca difícil d'assumir. Aquesta reticència ha estat un factor rellevant per aturar les iniciatives d'altres departaments a la documentació electrònica única.

Una altra raó de pes pel fracàs de les anteriors accions, és que al tractar-se d'un ajuntament petit, no existeix un departament de Servei de Sistemes i Tecnologies de la informació. El departament informàtic estava format per una sola persona amb

dedicació parcial de la jornada (20h horari de tardes), per la qual cosa l'acompanyament tècnic era pràcticament nul en el dia a dia.

Per tot això, les causes més rellevants dels projectes fallits d'implementació de la gestió de documents i expedients electrònics a l'Ajuntament de Tiana han estat:

- Absència de lideratge.
- Nul·la implicació del personal.
- Acompanyament tècnic irregular.

Ara ens trobem en un escenari ben diferent. La causa principal de l'èxit es deu al compliment de la llei de manera forçosa. El procediment electrònic és una part de la administració electrònica, la referida a la tramitació formal dels expedients i les eines que ho fan possible: signatura electrònica, registre electrònic, gestor de expedients, etc. Aquest procediment es va regular, tímida però acceptablement, a la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als Serveis Públics, aquesta llei no va provocar l'impacte que pretenia, possiblement perquè deixava marge de voluntarietat al procés. Aquesta llei i la seva normativa de desenvolupament estableixen uns terminis que se han incomplert sistemàticament.

Però ara, la claredat de la llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques (LPA), imposa el procediment administratiu electrònic (per a la pròpia administració), i això es troba íntegrament en vigor des del 2 d'octubre de 2016, i a efectes jurídic-pràctics des del dilluns dia 3 d'octubre d'enguany. Només va deixar marge d'entrada en vigor de dos anys (02/10/18), el que es refereix a: registre electrònic d'apoderaments, registre electrònic, punt d'accés general electrònic de l'Administració, registre d'empleats públics habilitats i l'arxiu únic electrònic.

Aquesta és la realitat actual, la gestió documental electrònica es fa necessària per a complir la llei. Per aquesta mateixa raó, les persones que fins ara han pogut mantenir-se al marge del canvi, es veuen en l'obligació de treballar i assumir aquests canvis, sobre tot de mentalitat cap a una administració oberta i transparent, i deixar enrere el paper.

Aquesta obligarietat s'ha donat de manera simultània al meu projecte professional i en gran mesura és una part rellevant de l'èxit de la implementació de la gestió de documents i expedients electrònics a l'Ajuntament de Tiana.

La persona responsable i referent a esPublico és la tècnica responsable dels serveis generals, juntament amb l'auxiliar informàtic que en aquests moments està a jornada completa. La meua proposta inicial del projecte professional, ha estat de gran interès per a ella. Això, juntament amb els canvis proporcionats a la plataforma GESTIONA, l'han fet liderar el projecte de manera natural.

Un seguit de mesures adoptades des de l'inici del projecte professional han estat possibles fins ara i s'ha anat consolidant amb la feina del dia a dia, sense produir cap alteració i optimitzant recursos.

- ✓ Les instàncies o sol·licituds en paper són digitalitzades amb els codis de verificació de còpia original i el paper es torna al ciutadà.
- ✓ Des del Registre General s'obre per a cada sol·licitud un expedient electrònic amb quadre de classificació existent a GESTIONA.  
S'està treballant de manera conjunta (Diputació de Barcelona i Generalitat de Catalunya) per unificar un quadre de classificació que altres organismes (AOC, GESTIONA, municipis, etc.) que adoptaran de manera única.
- ✓ S'ha emès un comunicat intern (mitjançant INTRANET) pels treballadors de Tiana, amb les diferents modalitats d'obtenir un certificat digital (T-CAT, l'idCAT o l'eDNI).
- ✓ La nova seu electrònica de l'Ajuntament de Tiana (<https://tiana.eadministracio.cat>) funciona amb tot el catàleg de tràmits disponibles.

The screenshot shows the website interface for the Tiana e-administració. At the top, there is a header with the town's logo and name 'Ajuntament de Tiana' and a date '23/09/2018 12:40:40'. Below the header is a navigation bar with three main sections: 'INFORMACIÓ GENERAL', 'CATÀLEG DE TRÀMITS', and 'CARPETA ELECTRÒNICA'. The main content area is divided into three columns. The left column is titled 'Catàleg de tràmits' and contains a section for 'TRÀMITS DESTACATS' with three items: 'Queixes i Suggestiments', 'Instància General', and 'Domiciliació de Tributs Periòdics (alta, baixa i modificació)'. Below this is a list of services under 'GOVERN OBERT' and 'ADMINISTRACIÓ GENERAL'. The middle column is titled 'La meva carpeta electrònica' and contains six icons representing different services: 'Bústia electrònica', 'Els meus expedients', 'Portafirmas', 'Registres', and 'Les meves dades'. The right column is titled 'Serveis electrònics' and contains three icons representing 'Òrgans col·legiats', 'Perfil de contractant', and 'Validació de documents'.

Imatge: <https://tiana.eadministracio.cat>

- ✓ S'ha iniciat unes accions d'acompanyament (informació sobre certificats digitals, seu electrònica, carpeta del ciutadà, etc.) a la ciutadania per tal d'orientar-los en la tramitació electrònica.
- ✓ Les notificacions electròniques es realitzen des de començament d'aquest any 2018 però combinades amb notificació en paper. Des del passat 20/03/2018 que es va activar la nova seu electrònica les notificacions són exclusivament electròniques per als que estan obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques per efectuar qualsevol tràmit d'un procediment administratiu (les persones jurídiques, les entitats sense personalitat jurídica, els qui exerceixin una activitat professional per a la qual es requereixi la col·legiació obligatòria, per als tràmits que portin a terme amb les administracions en exercici de la seva activitat professional. En tot cas, dins d'aquest col·lectiu s'hi entenen inclosos els notaris i registradors de la propietat i mercantils, els qui representin un interessat que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració, els empleats de les administracions públiques per als tràmits i actuacions que efectuïn amb elles per raó de la seva condició).
- ✓ He elaborat l'esborrany del document de Política de Gestió Documental (annex 1), a partir d'altres publicats de diferents entitats i organitzacions, fent adaptacions per a l'Ajuntament de Tiana. Ha estat revisat i donat el seu vist-i-plau pel nostre informàtic. També ha estat acceptat a Secretaria. L'expedient haurà de passar per a la seva aprovació a la Junta de Govern Local del dia 14 de juny de 2018.
- ✓ Al departament d'Intervenció (és el meu departament), hem aconseguit el no acceptar cap document que no sigui electrònic, i ha d'estar dins d'un expedient totalment electrònic. Tots els informes han d'estar signats pel tècnic corresponent i el regidor de l'àrea. Els documents comptables (A, D, AD, etc.) que genero, són igualment signats per la Interventora. En acabar l'expedient (compres, rènting, contractació, aprovació de la despesa, etc.) es tramita i s'envia a la Junta de Govern Local per a la seva aprovació.
- ✓ No acceptem factures en paper (només en el casos que marca la llei). Fem acompanyament als proveïdors per a la presentació de les factures electròniques.
- ✓ Estem a l'espera de que la Diputació de Barcelona (que és la propietària del nostre programa de comptabilitat SICALWIN), autoritzi la integració amb GESTIONA. A partir d'aquest moment, les factures electròniques entraran en el circuit de signatures i tot el seu procés (des de l'entrada a la plataforma fins al seu pagament) serà electrònic.

Tot i que pugui semblar que assumir gairebé tots els tràmits electrònics sigui una acció agosarada, és ben be el contrari. Ha estat la manera definitiva de tirar endavant cap a la gestió electrònica dels documents.

La nova seu electrònica que ha estat posada en marxa el 20/03/2018 i la seva activitat augmenta cada dia més. Els registres s'incorporen al Registre General mitjançant l'Oficina Auxiliar de Registre Electrònic.

Imatge: <https://gestiona-06.espublico.com/registry.3.1>

Les últimes dades proporcionades indiquen un augment de l'aprofitament de la plataforma ( un 8,32 davant del 7,87 al mes de març).

## Aprovechamiento de la Plataforma



Les dinàmiques de feina en la gestió electrònica de la documentació i els expedients electrònics evolucionen de manera positiva.

El seguiment i l'avaluació del projecte es realitza de manera continuada, adaptant les modificacions de les accions a la casuística que es va trobant a la feina diària. Això es produeix pel canvi en els processos i l'adaptació dels tràmits electrònics dins de la plataforma GESTIONA.

#### **4. Valoració i conclusions finals**

L'objecte de l'estudi era determinar en quin punt està l'Ajuntament de Tiana a nivell de gestió de documentació electrònica per a donar serveis com a e-Administració, i implementar la gestió documental i d'expedients electrònics amb garanties d'èxit.

S'ha pogut comprovar que les eines i els recursos tecnològics de que disposa són adients per a la implementació d'una gestió documental i d'expedients electrònics.

Altres elements de fàcil solució, per exemple, és dotar a tot el personal amb certificat digital o altres mitjans d'identificació electrònics.

Un factor cabdal per a l'èxit del projecte és la formació i la capacitació del personal implicat. S'ha de treballar especialment en pedagogia per a la resistència al canvi, en motivació i implicació dels treballadors de les diferents àrees.

El lideratge per a la implementació ha de recaure en una persona amb autoritat funcional per tal de que les decisions i les accions es portin a terme segons el pactat i en les dates fixades del projecte.

Per sort (hi ha data límit) o per desgracia (s'acaba el temps), la llei 39/15, marca el final, 02 d'octubre de 2018, d'una manera de fer (tràmits en paper) instaurada des de fa molt temps a les AA.PP.

Això obliga a fer el canvi a documentació en format electrònic. Aquesta imposició legal que s'ajusta al temps d'aquest projecte, és una altra empenta (obligació) per a que aquest projecte finalitzi amb èxit. Un altre aspecte important és la necessitat de treballar en l'educació i acompanyament del ciutadà per aquest canvi social de relació amb l'Ajuntament de Tiana.

La metodologia de la gestió ha de poder garantir que el document i l'expedient electrònic sigui segur, per gestionar, per interoperar i per preservar.

Per aconseguir això s'ha de definir dues eines importants: *el model de gestió del document i expedient electrònic* i, *la política de gestió del document electrònic*. Aquestes dues eines fonamentals s'hauran d'anar treballant en paral·lel degut a la manca de temps.

Amb aquest motiu, des del passat dimarts dia 20 de març, s'ha realitzats canvis a la plataforma GESTIONA, per tal de fer complir la llei 39/15 i la NIC, amb un nou catàleg que dona la cobertura de classificació per a poder publicar a la [Sede electrónica del Punto de Acceso General](#) i una nova [seu electrònica](#) de l'Ajuntament de Tiana.

Valoro molt positivament, el recolzament que he rebut des de la Secretaria del meu Ajuntament i en especial de la responsable tècnica dels serveis generals, que després de l'exposició de les directrius generals d'aquest projecte, s'ha interessat i ofert per a liderar el projecte. Compto amb la predisposició dels meus companys per a col·laborar en aquest projecte i les seves aportacions per a millorar-lo.

De manera espontània i a partir d'aquesta data, s'han programat dues formacions per al personal en matèria de gestió documental amb les novetats de GESTIONA, les implicacions tecnològiques i el Procediment Administratiu electrònic. Han començant el primers canvis en la manera de treballar amb la documentació creada o rebuda. És l'inici de la fase d'execució del projecte a l'Ajuntament de Tiana.

Com a conclusió, quatre punts destacats per aconseguir la implementació del projecte:

- ✓ les eines existeixen.
- ✓ la Llei 39/15 dicta l'obligació a data 02/10/18 de documentació electrònica a les AAPP i és necessita la seva gestió.
- ✓ lideratge clar i efectiu.
- ✓ establir temps d'execució.

Ara que han passats unes setmanes des de l'inici d'aquest projecte, vull destacar que ha estat molt interessat realitzar aquest tipus de treball, ja que no havia fet mai res semblant, i que ha suposat un repte important, tant pel que fa pels meus estudis, com a la meva part professional i laboral.

Del possible èxit de la implementació de la gestió d'expedients i documents electrònics crec que han intervingut diferents factors, però destacaria la coincidència d'aquest projecte amb el canvi i la transformació digital de les administracions públiques.

És fàcil escoltar que les administracions públiques són inamovibles, que es resisteixen al canvi i que estan en contra de la innovació. Però he pogut comprovar que a l'Ajuntament de Tiana hi ha gent que aposta fer les coses de manera diferent, per canviar i millorar la seva manera de treballar i que no tenen por als canvis, només es necessita que algú "provoqui" aquest canvi.

S'han aconseguit alguns dels objectius inicials, però queda molta feina a fer. L'inèrcia és anar millorant i introduir aquells canvis que esdevinguin de l'evolució en les necessitats dels serveis per aconseguir agilitat en els tràmits i a tots els àmbits en els que l'Ajuntament de Tiana interactua amb la ciutadania.

***"El hecho más drástico e importante de la que significa la 39/2019 para los Ayuntamientos y para la Administración en general, es que a partir del 2 de octubre los únicos documentos administrativos con validez serán los electrónicos. (Conferencia Jordi Masias Muntada, 2016)***

## 5. Bibliografia

- Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics. *Boletín Oficial del Estado*, 23 de juny de 2007, número 150. [en línia]. [Data de consulta: març de 2018].  
<[https://www.boe.es/boe\\_catalan/dias/2007/07/02/pdfs/A02921-02937.pdf](https://www.boe.es/boe_catalan/dias/2007/07/02/pdfs/A02921-02937.pdf)>
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les administracions Públiques. *Boletín Oficial del Estado*, 02 d'octubre de 2015, número 236. [en línia]. [Data de consulta: març de 2018].  
<[https://www.boe.es/boe\\_catalan/dias/2015/10/02/pdfs/BOE-A-2015-10565-C.pdf](https://www.boe.es/boe_catalan/dias/2015/10/02/pdfs/BOE-A-2015-10565-C.pdf)>
- Casellas Serra, Lluís Esteve; Oliveras Artau, Sònia (2007). <<Estratègies de gestió dels documents electrònics a l'Administració local: l'experiència de l'Ajuntament de Girona>> [comunicació]. A: *I Congreso sobre Gestión y Conservación del Documento Electrónico*. Castelló de la Plana. [en línia]. Ajuntament de Girona. [Data de consulta: març de 2018].  
<[www.girona.cat/web/sgdap/docs/gestio\\_documents\\_electronics.pdf](http://www.girona.cat/web/sgdap/docs/gestio_documents_electronics.pdf)>
- Generalitat de Catalunya (2014), *Guia d'implementació d'un projecte de gestió documental en un entorn electrònic*. [document de treball en línia]. Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya. Direcció General d'Arxius, Biblioteques, Museus i Patrimoni. Subdirecció General d'Arxius i Museu. Arxivística i gestió documental. Eines Núm. 6. [Data de consulta: març de 2018].  
<[http://cultura.gencat.cat/web/.content/dgpc/arxius\\_i\\_gestio\\_documental/09\\_publicacions/altres\\_publicacions/Guia-implantacio-documentalV506DEF.pdf](http://cultura.gencat.cat/web/.content/dgpc/arxius_i_gestio_documental/09_publicacions/altres_publicacions/Guia-implantacio-documentalV506DEF.pdf)>
- Ministerio de Economía y Hacienda (2009). *La Administración Electrónica y el Servicio a los Ciudadanos. El Ministerio de Economía y Hacienda ante los retos de la Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos*. [document de treball en línia]. e-publicaciones. [Data de consulta: març de 2018].  
<<http://www.minhfp.gob.es/Documentacion/Publico/SGT/e-administracion.pdf>>
- Serra, Jordi (2003). *L'administració electrònica i la gestió de documents*. BID: textos universitaris de biblioteconomia i documentació, núm. 11 (desembre). [en línia]. [Data de consulta: març de 2018].  
<<http://bid.ub.edu/11serra.htm>>



- Grupo de Trabajo PGD-eL (2016). *Modelo A de política de gestión de documentos electrónicos para Entidades Locales* (PGD-eL). [en línia]. Ministerio de Hacienda y administraciones Públicas Secretaría General Técnica Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones. Centro de Publicaciones. Colección: administración electrónica. Edición electrónica, septiembre de 2016. [Data de consulta: març de 2018].  
<[http://www.sefp.minhfp.gob.es/dam/es/web/publicaciones/centro\\_de\\_publicaciones\\_de\\_la\\_sgt/Monografias0/parrafo/Politica\\_doc\\_electronicos/POLITICA-GESTION-Modelo.pdf](http://www.sefp.minhfp.gob.es/dam/es/web/publicaciones/centro_de_publicaciones_de_la_sgt/Monografias0/parrafo/Politica_doc_electronicos/POLITICA-GESTION-Modelo.pdf)>
  
- Guillén Caramés, Javier (2010). *La administración electrónica: ¿Mito o realidad para los ciudadanos del siglo XXI?*. [en línia]. Centro PwC & IE del Sector Público. ISBN: 978-84-693-4507-8. [Data de consulta: març de 2018].  
<<https://www.aoc.cat/wp-content/uploads/2014/09/administracion-electronica-mito-ficcion-siglo-xxi.pdf>>
  
- Colomina Badia, David (2012). *L'administració electrònica dins l'administració local. Necessitat d'interrelació i d'integració d'un conjunt d'eines. Casos pràctics*. [document treball final de carrera en línia]. Sistemes Informàtics de la Universitat de Lleida Escola Politècnica Superior Enginyeria en Informàtica. [Data de consulta: març de 2018].  
<<https://repositori.udl.cat/bitstream/handle/10459.1/46460/dcolominab.pdf?sequence=1>>
  
- Alamillo Domingo, Ignacio; Urios Aparisi, F. Xavier (2011). *L'actuació administrativa automatitzada en l'àmbit de les administracions públiques*. [en línia]. Generalitat de Catalunya. Escola d'Administració Pública de Catalunya. ISBN: 978-84-393-8702-2. [Data de consulta: març de 2018].  
<[http://eapc.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/col\\_leccio\\_estudis\\_de\\_recerca\\_digital/3\\_actuacio\\_administrativa\\_automatitzada/pdf-definitiu.pdf](http://eapc.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/col_leccio_estudis_de_recerca_digital/3_actuacio_administrativa_automatitzada/pdf-definitiu.pdf)>
  
- *Experiencias de éxito en e-Administración de las Entidades Locales* (2011). Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP). [en línia]. [Data de consulta: març de 2018].  
<<http://femp.femp.es/files/566-1051-Archivo/Experiencias%20de%20exito%20en%20e-administracion%20en%20EELL.pdf>>

- Diputación de Valladolid (2015). *Política de gestión de documentos de la Diputación Provincial de Valladolid*. [document de treball en línia]. Servicio de Archivo Provincial. [Data de consulta: març de 2018].  
<[http://www.diputaciondevalladolid.es/extras/diputacion/personal-recursos-humanos//archivo-provincial/2014/Administracion\\_electronica/Programa\\_de\\_gestion\\_de\\_docelec.pdf](http://www.diputaciondevalladolid.es/extras/diputacion/personal-recursos-humanos//archivo-provincial/2014/Administracion_electronica/Programa_de_gestion_de_docelec.pdf)>
  
- Gallego, Fernando (2016). *Política de Gestión Documental del Ayuntamiento de Picanya*. [document de treball en línia]. Ajuntament de Picanya. [Data de consulta: març de 2018].  
<<http://www.picanya.org/administracio/oficina-virtual/gestio-documental>>
  
- Garcia Morales, Elisa (2013). *Gestión de documentos en la e-administración*. UOC, 2013. 111 p. : il. ; 18 cm. Col·lecció El Profesional de la información (UOC); 14. ISBN 9788490299784
  
- Calderón, César (2012). *Otro gobierno*. Ed. Jaén: Algón. 101 p. : il. ; 21 cm. ISBN 9788493840754
  
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (2015). *Política de gestión de documentos electrónicos MECD*. [en línia]. Centro de Publicaciones. Colección: administración electrónica. Edición electrónica, septiembre de 2016. [Data de consulta: abril de 2018].  
< <https://www.mecd.gob.es/dms/mecd/cultura-mecd/areas-cultura/archivos/recursos-profesionales/documentos-electronicos/2016511politica-documento-electronico-mecd/2016511-pde-mecd.pdf>>
  
- Ministerio de Hacienda y administraciones Públicas (2016). Secretaría General Técnica Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones.. *Guía de aplicación de la NTI de Política de Gestión de Documentos Electrónicos*. Centro de Publicaciones. Colección: administración electrónica. Edición electrónica, julio de 2016. [Data de consulta: abril de 2018]  
<[https://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/dam/jcr:34e78339-de2e-4fe5-b576-3107e9d3a54c/Guia\\_NTI\\_Politica\\_Gestion\\_DocElect\\_PDF\\_2ed\\_2016.pdf](https://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/dam/jcr:34e78339-de2e-4fe5-b576-3107e9d3a54c/Guia_NTI_Politica_Gestion_DocElect_PDF_2ed_2016.pdf)>

- Ajuntament de Premià de Mar. [Data de consulta: abril de 2018]  
<<http://www.premiademar.cat/>>
- Absis Berger-Levrault. [Data de consulta: abril de 2018]  
< <http://www.absis.es/>>
- Sanchis, Francisco José (2015). *Encuesta sobre el estado de la gestión documental electrónica en los ayuntamientos de la provincia de Valencia. Informe de resultados.* . [document de treball en línia]. Diputació de Valencia. Servicio de Informática y Organización de la Diputació de València. [Data de consulta: abril de 2018] <[http://www.dival.es/sites/default/files/portal-de-transparencia/Informe%20encuesta%20gesti%C3%B3n%20documental\\_0.pdf](http://www.dival.es/sites/default/files/portal-de-transparencia/Informe%20encuesta%20gesti%C3%B3n%20documental_0.pdf)>

Nota: Les imatges presents en aquest document són de domini públic, de producció pròpia o s'emparen a l'ús raonable (fair use).



# POLÍTICA DE LA GESTIÓ DOCUMENTAL DE L'AJUNTAMENT DE TIANA

---

ESBORRANY

<b>Nom del document:</b>	<b>Política de Gestió de documents electrònics a l'Ajuntament de Tiana</b>
<b>Versió</b>	1.0
<b>Data d'expedició</b>	15/05/2018
<b>Àmbit d'aplicació</b>	Gestió de documents i expedients electrònics produïts o bé custodiats per l'Ajuntament de Tiana

## **1. Objecte i àmbit d'aplicació de la Política de Gestió Documental**

L'objecte de la Política de Gestió Documental (PGD) és l'establiment d'un conjunt de directrius, procediments, pràctiques i normes per tal de garantir una gestió responsable i eficient dels documents i dels expedients al llarg de tot el seu cicle de vida, és a dir, des de la seva generació o incorporació al sistema fins la seva disposició (eliminació o conservació permanent) i en garanteixi el seu accés tant ara com en el futur.

Aquesta PGD té com a finalitat principal assegurar que els documents que es gestionen són autèntics, fiables, íntegres i que siguin accessible dins el marc legal establert, així com per a que serveixin per a donar suport a les funcions i activitats de la institució durant el temps en el qual es despleguen els seus efectes o se'n poden derivar responsabilitats.

Aquesta PGD és d'aplicació a l'Ajuntament de Tiana, entenent per aquesta:

- a) Els òrgans administratius.
- b) Els òrgans de govern.
- c) Les persones que exerceixen càrrecs de representació política i altres càrrecs polítics.
- d) Els organismes autònoms, patronats, fundacions i altres entitats públiques empresarials creades per l'Ajuntament de Tiana .
- e) La resta d'entitats vinculades o dependents de l'Ajuntament de Tiana i els consorcis on sigui majoritària, directament o indirectament, la representació de l'Ajuntament de Tiana, quan exerceixin potestats administratives.

La PGD s'aplicarà a tots els documents en qualsevol mena de suport (paper o electrònic), creats o rebuts per l'Ajuntament de Tiana en la mesura que són testimoni i

evidència de les seves activitats, més enllà de la seva data de creació i dels efectes que se'n puguin derivar.

Les referències fetes a la tramitació electrònica dels procediments i a la gestió i conservació dels documents i expedients electrònics seran d'aplicació a mesura que els desenvolupaments tecnològics estiguin disponibles i adaptats als requeriments de la Política de Gestió Documental.

## **2. Directrius de la gestió documental**

La gestió documental a l'Ajuntament de Tiana es desenvoluparà seguint les directrius següents:

- Tots els documents de caràcter administratiu, tècnic o econòmic han de pertànyer a un expedient (unitat documental composta, llibre o agregació).
- Els expedients han de tenir una numeració única per a tot l'Ajuntament de Tiana, i s'han de classificar d'acord amb el Quadre de Classificació de Documents del Gestor d'expedients EsPublico.
- Mitjançant el gestor d'expedients – documents (GESTIONA), els expedients i documents de nova creació s'han de formar, preferiblement, en format electrònic.
- Els documents rebuts de fonts externes s'han de digitalitzar de manera segura, quan sigui possible, seguint la instrucció sobre digitalització segura que serà aprovada a l'efecte i incorporar-los a l'expedient corresponent dins del sistema únic de gestió de documents.
- L'expedient es crearà en el moment de començar la tramitació i es tancarà, un cop assolits els efectes de l'activitat administrativa. Caldrà que els documents que l'integrin estiguin foliats. A cada expedient hi haurà un índex. Els expedients en format electrònic es tancaran produint un document d'índex electrònic de tots els documents que el conformen, el responsable administratiu corresponent l'haurà de signar electrònicament.
- Una vegada tancats els expedients electrònics no es podran reobrir. Si cal incorporar un document una vegada tancat l'expedient, caldrà obrir un nou expedient i relacionar-lo amb el primer.

- Per a una correcta gestió documental dels expedients, caldrà complir amb els criteris següents:
  - ✓ Aplicar de manera sistemàtica els criteris de conservació i eliminació dels documents que per a cada sèrie documental descriguin les taules d'avaluació corresponents.
  - ✓ Aplicar les pautes de transferència d'expedients a l'arxiu o repositori electrònic corresponent.
  - ✓ Aplicar la legislació vigent per tal de garantir l'accés i la disponibilitat dels documents i expedients en qualsevol fase del seu cicle de vida.
  - ✓ Disposar d'un pla de continuïtat per a preservar els documents i els expedients, tant en paper com electrònics, durant tot el seu cicle de vida, ja sigui determinat o indefinit.
  - ✓ D'acord amb la legislació vigent, no s'eliminarà cap document o expedient si no ha transcorregut el termini establert per a la seva conservació, o si no existeix l'autorització prèvia de l'autoritat qualificadora competent. Els processos d'eliminació comprendran l'esborrat i la destrucció de tots els suports d'informació, incloent les còpies de seguretat.

### **2.1. Especificitats de la gestió documental en l'àmbit electrònic**

- El procés de creació i captura dels documents electrònics cal que contempli la seva identificació i la seva vinculació amb l'expedient del qual formen part, el tractament de les metadades bàsiques<sup>1</sup>, i el procediment d'entrada en el sistema de gestió de documents.
- La identificació de tots els documents ha de seguir el model de descripció i metadades bàsiques. També ha d'estar normalitzada la configuració dels documents dins els expedients, seguint el catàleg de tipologies documentals aprovat a l'efecte.
- La incorporació d'un procediment a la tramitació electrònica requerirà de la seva anàlisi prèvia i de la definició del contingut de l'expedient, per tal de fixar quins són els documents necessaris que l'integren i com s'han de produir, gestionar i conservar.

En qualsevol cas, les metadades hauran de ser informades en el moment de la creació dels documents/expedients electrònics. L'ús de les metadades mínimes obligatòries garanteix la disponibilitat, integritat i conservació dels documents i expedients, facilitant la seva gestió, recuperació i eliminació.

---

<sup>1</sup> Les metadades bàsiques obligatòries constitueixen un conjunt mínim d'informació de context definit amb la finalitat de facilitar el coneixement immediat i automatitzable de les característiques bàsiques del document electrònic.

Els criteris anteriors són pautes essencials d'obligat compliment que cal adaptar i aplicar en un context de legalitat, responsabilitat, multidisciplinarietat, simplificació administrativa, seguretat, transparència, perdurabilitat i neutralitat tecnològica.

### 3. Elements bàsics de la gestió documental

Els elements bàsics de tota gestió documental són, d'una banda, el document, com a objecte de conservació i accés en les diferents fases del seu cicle de vida (activa, semiactiva i inactiva) i, de l'altra, l'expedient com a instrument que permet una agrupació lògica i funcional dels documents que serveixen a una mateixa finalitat.

#### 3.1. Document o unitat documental simple

S'entén per document tota expressió en llenguatge oral, escrit, d'imatges o de sons, natural o codificat, recollida en qualsevol mena de suport material, i qualsevol altra expressió gràfica que constitueixi un testimoni de les funcions i les activitats socials de la persona i dels grups humans.

La documentació passa al llarg del seu cicle de vida per diferents fases:

- Documentació en fase **activa** o de tràmit: la documentació que una unitat tramita o utilitza habitualment en les seves activitats.
- Documentació en fase **semiactiva** o de vigència: la documentació que, un cop conclou la tramitació ordinària, no és utilitzada en la unitat que l'ha produïda d'una manera habitual.
- Documentació **inactiva** o històrica: la documentació que, un cop conclou la vigència administrativa immediata, posseeix valors primordialment de caràcter jurídic, cultural o informatiu.

Els documents es creen, es reben i s'usen durant la realització de les activitats pròpies de l'organització.

#### 3.2. Expedient o unitat documental composta o agregació

Els expedients es formaran mitjançant l'agregació successiva de quants documents, proves, dictàmens, decrets, acords, notificacions i demés diligències hagin d'integrar-los i els seus fulls útils seran rubricats i foliats pel personal encarregat de la seva tramitació.



L'expedient és integrat pel conjunt de documents corresponents a un procediment administratiu, qualsevol que siguin el suport i el tipus d'informació que continguin. Un mateix document pot formar part d'expedients electrònics diferents. Els documents que integren l'expedient han d'estar degudament indexats, numerats i ordenats cronològicament.

#### **4. Principis i criteris bàsics de la gestió documental a l'Ajuntament de Tiana**

Als efectes de poder construir una gestió documental homogènia, en primer lloc es fa necessari definir els principis bàsics sobre els que se sustentarà i, en segon terme, establir un conjunt de criteris de gestió documental que facilitin la conservació, gestió i tractament dels documents a l'Ajuntament de Tiana, així com establir les previsions necessàries per a dotar al sistema dels elements de control i seguretat requerits per la normativa vigent.

##### **4.1. Principis bàsics**

- L'Ajuntament de Tiana es compromet a vetllar pel compliment de la legislació aplicable en matèria de procediment administratiu, administració electrònica i gestió de documents i arxius aplicable a les administracions públiques.
- L'Ajuntament de Tiana es compromet a vetllar pel compliment de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal: el Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, i el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades) (DOUE 4.5.2016), així com la resta de normativa aplicable en la matèria, amb la implementació de les adequades mesures de seguretat.
- L'Ajuntament de Tiana es compromet a fer efectives les disposicions de la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern i la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Per tal de garantir l'autenticitat, integritat, validesa i disponibilitat al llarg del temps dels documents electrònics rebuts i produïts per l'Ajuntament de Tiana caldrà que es garanteixi la perdurabilitat dels formats a llarg termini, de

conformitat amb el que estableixi la política de preservació i obsolescència dels documents i expedients electrònics, i la validesa dels elements de signatura que n'acreditin la integritat i el no repudi, incorporant la informació de l'estat del certificat associat en el moment de la signatura en els termes previstos a la política de signatura electrònica de l'Ajuntament de Tiana.

- Per l'arxiu i gestió de documents electrònics se seguiran les recomanacions de les normes i guies tècniques de desenvolupament de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració Electrònica) i de les instruccions i procediments establerts a la política de signatura electrònica.

#### **4.2. Criteris a seguir per a una correcta gestió documental**

Per tal de poder aplicar una gestió documental homogènia al tractament de la documentació administrativa i tècnica a la Diputació de Girona, cal establir un conjunt de criteris que facilitin la seva conservació, gestió i tractament, com són:

- No es contempla la possibilitat de la creació d'expedients híbrids (paper/electrònic).
- En el cas que coexisteixin entorns híbrids de tramitació administrativa, les persones responsables de Secretaria i l'Arxiu General, juntament amb les de l'Àrea gestora del procediment, procediran a la valoració del contingut de l'expedient i a la determinació del format a aplicar al conjunt d'aquell procediment.
- Les restriccions d'accés als documents i als expedients vindran determinades pel nivell de seguretat que se'ls hagi atribuït. Cal que les mesures de seguretat s'apliquin des del moment en què es crea el document o expedient.
- El sistema d'accés als documents ha d'incloure mecanismes de consulta per mitjans segurs i amb controls suficients que permetin la identificació de les persones que hi accedeixin.
- El sistema d'accés als expedients i documents en fase històrica podrà ser independent de l'aplicació/plataforma que els va crear.

#### 4.2.1. Criteris específics de la gestió documental en l'àmbit electrònic

- Qualsevol repositori de documents i expedients electrònics que existeixi s'estructurarà seguint el Quadre de Classificació de Documents del Gestor d'expedients EsPublico, de tal manera que es garanteixi la seva integració amb els instruments arxivístics.
- La incorporació de documents en paper a expedients en format electrònic s'haurà de realitzar mitjançant l'aplicació de processos de digitalització segura.
- La creació d'una còpia autèntica en paper d'un document electrònic implicarà un canvi de format i de suport respecte del document original; en aquest cas caldrà incloure un codi segur de verificació (CSV) a la còpia generada.
- El document que és còpia autenticada d'un document electrònic podrà ser validat i verificada la seva autenticitat, a través de la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Tiana mitjançant el procediment habilitat a l'efecte, sempre i quan el document electrònic original estigui disponible i conservi la seva validesa.
- Els documents i els expedients electrònics es dipositaran en un repositori documental creat específicament per a garantir-ne la correcta gestió i manteniment, des del moment de la seva creació fins a la data d'expiració dels seus efectes i de la transferència a l'Arxiu General.
- Els documents i els expedients electrònics que s'han de conservar a llarg termini han d'incloure els elements tecnològics necessaris per garantir el manteniment de la seva integritat, autenticitat, fiabilitat i disponibilitat, i s'hauran de transferir a un repositori documental segur per a la seva conservació temporal o permanent.
- Quan es conservin documents signats electrònicament caldrà que aquests portin un segell de temps emès per un tercer de confiança. La validació del de la signatura i la vigència del certificats emprats agafaran com a data de referència la d'aquest segell de temps. En cas d'obsolescència tecnològica o que s'hagi compromès la validesa del segell de temps caldrà implementar un mecanisme que permeti la conservació de la informació de la signatura associada al document, i en garanteixi la seva integritat, validesa, disponibilitat, i el seu accés.

- Les còpies electròniques idèntiques al document electrònic original que no comportin canvi de format ni de contingut s'han de considerar també com a document original o autèntic.
- El procés de còpia autèntica de documents electrònics que impliqui un canvi de format haurà d'incorporar les metadades pròpies del procés per tal de poder diferenciar l'original de la còpia autenticada.

### **4.3. Elements de control i seguretat del Sistema de gestió documental**

#### **4.3.1. Supervisió i auditoria de la gestió documental en la tramitació electrònica**

La supervisió contribueix a dotar el sistema de gestió de documents electrònics de valor jurídic i legal, garantint el compliment de les normes fixades per la Diputació de Girona, que els documents siguin acceptats com a prova en un judici, i millorant-ne el rendiment en els aspectes següents:

#### **4.3.2. Aplicacions de suport per a la gestió documental**

Qualsevol eina informàtica utilitzada per a la gestió de documents i expedients electrònics ha de garantir la consulta ràpida i àgil d'aquests en qualsevol fase del seu cicle de vida, així com la seva autenticitat, integritat, confidencialitat, disponibilitat i traçabilitat. Les decisions de desenvolupament i implementació de les tecnologies utilitzades per a la gestió de documents i expedients electrònics han d'estar correctament documentades i a disposició dels responsables de Secretaria i del Servei d'Arxius i Gestió de Documents.

#### **4.3.3. Adaptació funcional de l'entorn tecnològic a la gestió documental**

El Departament d'Informàtica determinarà la manera com hauran d'evolucionar les aplicacions i eines informàtiques que gestionin documents existents amb anterioritat a l'aprovació d'aquesta política per tal d'adequar-les als requeriments i criteris previstos en el Sistema de Gestió documental (GESTIONA) de l'Ajuntament de Tiana.

#### **4.3.4. Control i auditoria del Sistema de gestió documental**

Les aplicacions i eines informàtiques que gestionen documents electrònics, la plataforma de gestió documental corporativa i la Política de Gestió de Documents, hauran de ser objecte d'auditories amb una periodicitat biennal. Les eines informàtiques, diferents de les esmentades en el paràgraf anterior, utilitzades en la tramitació electrònica dels procediments o en la gestió dels expedients i dels documents electrònics, hauran d'estar sotmeses a una auditoria tecnològica anual que verifiqui la seva correcta operativitat i adequació a aquesta Política de gestió

documental, així com del compliment de les mesures de seguretat definides per a cada procediment.

## **5. Responsabilitats en relació amb la gestió documental**

L'establiment, la implementació i la supervisió de la Política de gestió de documents és d'aplicació i obligat compliment per a la totalitat de l'Ajuntament de Tiana:

- La direcció política que n'ha de garantir l'impuls i la sostenibilitat mitjançant l'assignació dels recursos adients i l'aprovació de normatives adequades.
- Les àrees gestores, que hauran d'adequar els procediments administratius dels quals en siguin responsables als principis, criteris i directrius fixats en aquesta Política de gestió documental, així com a la resta d'instruments de gestió aprovats en el seu desenvolupament, utilitzant les eines integrades en el Sistema de gestió documental (GESTIONA) de l'Ajuntament de Tiana.
- Secretaria, Servei d'Arxius i Gestió de Documents i Departament d'Informàtica, seran els màxims responsables del manteniment, la supervisió i l'actualització de la Política de Gestió Documental, i hauran de:
  - ✓ Vetllar per l'adequació de la normativa aplicable amb caràcter general i les instruccions de caràcter intern que la desenvolupin, per tal de garantir la seguretat i la responsabilitat legal subjacent en els procediments administratius.
  - ✓ Desenvolupar els instruments arxivístics que se li encomanen com a conseqüència d'aquesta política i els que siguin necessaris en el futur, sotmetent-los a l'aprovació formal de l'òrgan corresponent.
  - ✓ Vetllar per la correcta aplicació dels instruments arxivístics interns descrits en la Política de gestió documental i els successivament aprovats.
  - ✓ Definir els procediments de gestió automatitzada i dels documents i expedients associats. Auditar i redissenyar els circuits administratius i aplicar les tècniques de reenginyeria de processos, respectant estrictament els criteris definits per la Política de gestió documental i conjuminant-los amb la necessària simplificació administrativa.
  - ✓ Definir una estratègia de gestió del canvi que permeti fer arribar a tot el personal de l'Ajuntament de Tiana la informació necessària per tal d'entendre i aplicar les directrius que es descriuen en aquesta Política i en els instruments que la desenvolupin. Formació i cursos.
  - ✓ Sistemes i Tecnologies de la Informació haurà de garantir que a les plataformes tecnològiques s'apliquen adequadament els criteris definits per la Política de

gestió documental. Per tal de garantir la viabilitat tecnològica dels elements que integren aquesta política, participaran en la definició d'aquells instruments arxivístics que tinguin implicacions tecnològiques directes.

Sobre la base del que s'ha descrit, tot el personal al servei de l'Ajuntament de Tiana que participi en la tramitació d'un procediment administratiu o tingui relació amb la gestió de la informació, sigui indirectament o directa, haurà d'aplicar els requeriments de la Política de gestió documental aprovada.

## **6. Marc legal de la Política de Gestió Documental**

La gestió de documents, pel seu caràcter plural i interdisciplinar, se subjecta a un conjunt de lleis i normes que regulen els arxius, els procediments administratius i el govern electrònic. El marc legal en el qual s'inscriu la Política de gestió documental de l'Ajuntament de Tiana és el següent:

### **6.1. Legislació bàsica**

- ❖ Constitució Espanyola.
- ❖ Estatut d'Autonomia de Catalunya.
- ❖ Acord 1/2010 de la Comissió Nacional d'Accés, Avaluació i Tria Documental relativa a les condicions de substitució de documents en suport físic per còpies electròniques de documents amb validesa jurídica.
- ❖ Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.
- ❖ Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.
- ❖ Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.
- ❖ Llei 59/20013, de 19 de desembre, de signatura electrònica.
- ❖ Reial decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'esquema nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.
- ❖ Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.
- ❖ Llei 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal
- ❖ Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.
- ❖ Llei 32/2010, d'1 d'octubre, de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades
- ❖ Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

- ❖ Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- ❖ Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic.
- ❖ Llei 20/2015, de 29 de juliol, de modificació de la Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents.
- ❖ Llei 39/2015, d'1 d' octubre, del Procediment Administratiu Comú.
- ❖ Llei 40/2015, d'1 de Octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic

## **6.2. Normes i estàndards de gestió documental**

- ❖ MoReq 2010. Modular Requirements for Records Systems.
- ❖ ISO 15489:1-2001 i 2:2001. Informació i documentació. Gestió documental.
- ❖ UNE/ISO 30300: 2011 i 30301:2011. Informació i documentació. Sistemes de gestió per a documents. Part 1: Fonaments i vocabulari. Part 2: Requisits.
- ❖ UNE/ISO 16175-1:2012, 2:2012 i 3:2012. Informació i documentació. Principis i requisits funcionals per a documents en entorns d'oficina electrònica. Part 1: Generalitats i declaració de principis. Part 2: Directrius i requisits funcionals per a sistemes que gestionen documents electrònics. Part 3: Directrius i requisits funcionals per als documents en sistemes d'organització.
- ❖ UNE/ISO 23081-1: 2008, 2: 2008 i 3: 2011. Informació i documentació. Processos de gestió de documents. Metadades de gestió documental. Part 1. Principis. Part 2: Elements d'implementació. Part 3: Mètode d'autoavaluació.
- ❖ UNE/ISO TR 26122: 2008. Información y documentación. Análisis de procesos de trabajo para la gestión documental.
- ❖ UNE/ISO TR 13028: 2011. Información y documentación. Directrices para la implementación de la digitalización de documentos.