*CARPETA DEL REGIDOR/A*

*Estudi qualitatiu de la seva implantació i usos a l’Ajuntament de Viladecavalls.*

Alumne

**Míriam Medran LLonch**

Director

**Albert Portugal**

PRA

**Rosa Borge**

MASTER UNIVERSITARI EN ADMINISTRACIÓ I GOVERN ELECTRÒNIC

Universitat Oberta de Cataluna

TFM: Recerca

22 de juny de 2018

Albert

Hewlett-Packard Company  [Dirección de la compañía]

CARPETA DEL REGIDOR/A

**RESUM**

El present estudi descriu i analitza la implantació d’una Carpeta del Regidor/a a l’Ajuntament de Viladecavalls, un sistema en modalitat cloud computing que conté dades de caràcter personal. Es tracta d’un anàlisis qualitatiu que es centra en analitzar quin ús li estan donant els i les regidores a la Carpeta del regidor/a, quin tractament fan de la informació a la que tenen accés per raó de la seva condició de Regidors/es, l’impacte de la seva implantació en l’organització, així com si ajuda aquesta eina a fomentar la transparència de l’Ajuntament. Alhora, pretén analitzar com s’està preparant l’organització pel que fa a la gestió de la protecció de dades de caràcter personal, especialment des de l’aplicació del Reglament Europeu de Protecció de Dades de caràcter personal. Els resultats obtinguts seran útils per a la seva posterior aplicació en altres serveis com la Carpeta Ciutadana i la transparència activa.

**Paraules clau:** Gestió del Canvi, Dades Personals, Privacitat en disseny, Transparència, Computació al núvol.

**RESUMEN**

El presente estudio describe y analiza la implantación de una Carpeta del Concejal/a en el Ayuntamiento de Viladecavalls, un sistema en modalidad cloud computing que contiene datos de carácter personal. Se trata de un análisis cualitativo que se centra en analizar qué uso le están dando los y las concejalas en la Carpeta del Concejal/a, cómo estan tratando la información a la que tienen acceso por razón de su condición de concejales/as, el impacto de su implantación en la organización, así como si ayuda esta herramienta a fomentar la transparencia del Ayuntamiento. Asimismo, pretende analizar cómo se está preparando la organización con respecto a la gestión de la protección de datos de carácter personal, especialmente desde la aplicación del Reglamento Europeo de Protección de Datos de carácter personal. Los resultados obtenidos serán útiles para su posterior aplicación en otros servicios como la Carpeta Ciudadana y la transparencia activa.

**Palabras clave:** Gestión del Cambio, Datos Personales, Privacidad en diseño, Transparencia, Computación en la nube.

**ABSTRACT**

The present study describes and analyzes the implementation of a Councilor's Folder in Viladecavalls City Council (Ajuntament de Viladecavalls), a cloud computing system that contains personal data. It is a qualitative analysis that focuses on analyzing what use the councilors are giving them in the Councilor's folder, which treatment they make of the information they have access because of their status as Councilors, the impact of its implementation on the organization, and whether it helps to promote the transparency of the City Council. At the same time, it aims to analyze how the organization is preparing for the management of the protection of personal data, especially from the application of the European Regulation on the Protection of Personal Data. The results obtained will be useful for its subsequent application in other services such as the Citizen Folder and active transparency.

**Keywords**: Change Management, Personal Data, Privacy in Design, Transparency, Cloud Computing.

Taula de Continguts

[1.Introducció 3](#_Toc517374450)

[1.1.Objecte de la investigació 4](#_Toc517374451)

[1.1.1.Motivació 4](#_Toc517374452)

[1.1.2.Projecte 6](#_Toc517374453)

[1.1.3.Actors 7](#_Toc517374454)

[2) Estat de la qüestió i marc teòric - objectius, preguntes, hipòtesis- 9](#_Toc517374455)

[3) Metodologia i dades 14](#_Toc517374456)

[3.1.Tècniques , dades i fonts d’informació 14](#_Toc517374457)

[3.2. El mostratge 16](#_Toc517374458)

[4. Anàlisis i resultats 17](#_Toc517374459)

[4.1.Ànalisis de contingut 17](#_Toc517374460)

[4.2 Resultats 18](#_Toc517374461)

[4.2.1 Transparència 18](#_Toc517374462)

[4.2.2 Protecció de dades 21](#_Toc517374463)

[4.2.3. Gestió del Canvi 25](#_Toc517374464)

[5.Discussió 27](#_Toc517374465)

[5.1.Transparència 27](#_Toc517374466)

[5.2.Protecció de dades 28](#_Toc517374467)

[5.3.Gestió del Canvi 28](#_Toc517374468)

[6.Conclusions 29](#_Toc517374469)

[7.Referències i bibliografia 31](#_Toc517374470)

[7.Apèndix 33](#_Toc517374471)

[7.1.Procés de dimencionalització i transcripció de les entrevistes 33](#_Toc517374472)

Taules

Taula 1 Projecte d'administració electrònica 5

Taula 2 Distribució de la mostra 17

Figures

Figures 1 Mapa d'actors 8

Figures 2 Principis del RGPD 13

Figures 4 Sessions d'Organs de Govern 20

Figures 5 Dret accés 20

# 1.Introducció

El tema escollit per al Treball Final de Màster es centra en la Carpeta digital del Regidor/a, de l’Ajuntament de Viladecavalls, mòdul que s’integra en el Gestor d’Expedients municipal (modalitat cloud, proveïdor Audifilm) i des del qual els regidors/es del consistori tenen accés a les sessions dels Òrgans Col·legiats, als llibres de decrets i d’actes i poden fer efectiu el seu dret d’accés a la informació pública. La informació requerida pels regidors/es per a fer efectiva la seva tasca de control, està disponible des de el seu espai personal i en format digital i hi poden accedir des de qualsevol lloc amb connexió a Internet.

Els regidors/es, tant de l’equip de Govern com de la Oposició, gaudeixen del dret a la informació, dades o documents dels que disposa l’Administració a la que pertanyen i que són necessaris per a l’exercici de les seves funcions de regidors/es. Amb l’aparició de les Tecnologies de la Informació i Comunicació (en endavant TIC) s’ha facilitat considerablement l’evolució dels mecanismes pels quals es canalitza la informació pública, com és el cas de la Carpeta del Regidor/a, que implica que la informació ja no es troba físicament a la Seu Consistorial sinó que es troba emmagatzemada en un espai cloud, accessible en format digital i de manera molt més immediata. Les TIC han suposat una millora dels fluxos d’informació a través de diversos canals però també han contribuït a fer els processos administratius més àgils i eficients. Les TIC poden facilitar la construcció interna d’entorns col·laboratius a la pròpia institució[[1]](#footnote-1), tal i com es pretén fer amb Carpeta del Regidor/a.

Les TIC, sens dubte, han significat un canvi dràstic pel que fa a la quantitat i abaratiment de costos de la informació que es genera i que s’emmagatzema, així com han facilitat la rapidesa de transacció de la mateixa. No obstant, tot i les avantatges que aporten les TIC pel que fa a l’accés d’informació pública en el cas dels regidors/es, també cal tenir en consideració els possibles riscos emergents d’aquest accés immediat i digital a la informació, donat que es pot accedir a la Carpeta des de qualsevol dispositiu amb connexió a Internet, sigui un dispositiu públic o privat i descarregar i guardar-hi la informació en els mateixos.

Altrament, cal destacar que es tracta d’ una aplicació gestionada per un tercer i ubicada al núvol. Aquesta és una tendència bastant actual que basa els models de serveis digitals a través d’Internet, conegut com *cloud computing* . El cloud compunting també ha suposat un canvi de paradigma en la gestió tecnològica, doncs es passa d’utilitzar recursos informàtics propis a utilitzar recursos informàtics de tercers. S’externalitzen els serveis informàtics, i per tant també, el tractament de les bases de dades personals dels tercers, que alhora poden comportar riscos en la seguretat de les dades o la pèrdua de control del responsable del tractament sobre aquestes .

La **pregunta** **d’avaluació,** a la que pretén donar resposta aquesta investigació és si **La Carpeta del Regidor/a fomenta la transparència i** **compleix amb les garanties suficients per al correcte tractament de dades de caràcter personal?** Es pretén analitzar quin ús fan els regidors de la informació que obtenen de dita carpeta, especialment pel que fa a dades de caràcter personal, si serveix per augmentar la transparència dintre l’Organització, així com també, analitzar els canvis organitzatius que ha comportat la implantació d’aquest mòdul conjuntament amb el gestor d’expedients

## 1.1.Objecte de la investigació

Les investigacions en les ciències socials es caracteritzen per pretendre donar resposta a un problema que té la societat. L’objecte d’aquesta recerca es centra en analitzar quin ús li estan donant els i les regidores a la Carpeta del regidor/a, quin tractament fan de la informació a la que tenen accés per raó de la seva condició de Regidors/es, si ajuda aquesta eina a fomentar la transparència de l’Ajuntament, i alhora pretén analitzar com s’està preparant l’organització pel que fa a la gestió de la protecció de dades de caràcter personal. Els resultats obtinguts seran útils per a la seva posterior aplicació en altres serveis com la Carpeta Ciutadana i la transparència activa.

Pel que fa a la informació a la que permet tenir accés la Carpeta del Regidor/a es pretén analitzar si els Regidors/es estan fent un ús adequat pel que fa al tractament de la informació que tenen constantment disponible, si coneixen els seus drets, i responsabilitats respecte a dades de caràcter personal i difusió de la informació. També, com han canviat els processos interns per fer possible l’accés a aquesta informació, quins riscos apareixen i quines mesures cal adoptar per tal de garantir la seguretat de les dades per caràcter personal.

Es tracta, doncs, d’una avaluació qualitativa quina metodologia es caracteritza per ser més oberta i que fa més comprensible l’objecte d’estudi (Whyte, 1943). És habitual escoltar que la investigació qualitativa és més flexible que la quantitativa i quins mètodes es caracteritzen per ser: preferiblement *d’estratègies idiogràfiques; o més densos i complexos, de perspectives holístiques o globals per al a construcció d’objectes d’estudi .../..., l’investigador assumeix un paper actiu i tenen molt en compte significats inferits dels subjectes que fa que se serveixin d’unitats molars adoptant l’investigador el paper d’intèrpret a partir de materials tant verbals com escrits* (Riba, C. )

### 1.1.1.Motivació

La motivació per a realitzar l’estudi basat en la Carpeta del Regidor/a es basà en el fet que molts estudis es centren en polítiques orientades a l’oferta de serveis, i en pocs casos es fan estudis centrats en polítiques d’administració electrònica internes i en especial en l’esfera política. Amb la finalitat de poder oferir serveis de qualitat al ciutadà s’ha de treballar primer per generar una administració interna de qualitat i de coalició amb tots els seus membres. Per altra banda, es tracta d’un projecte implantat en l’Administració de la qual formo part com a Tècnica de Gestió del Coneixement i integrant del projecte d’implantació, fet que permet l’accés a la informació objecte d’estudi. Van destacar dos elements facilitadors en l’elecció: en primer lloc, la situació de la pròpia administració i les polítiques rellevants en el marc de l’administració electrònica. i en segon lloc, el fet que es tracta d’ una política prou acotada com per poder realitzar un anàlisis amb dades i actors identificables i als quals hi podia tenir accés fàcilment. A més a més els resultats poden ser aplicats directament a l’Organització i ajudar, mitjançant inferències, al desenvolupament del projecte d’implantació electrònica en que es troba immers l’Ajuntament.

En el projecte d’implantació de l’Administració electrònica endegat per l’Ajuntament de Viladecavalls es va considerar que per tal de poder oferir nous serveis basats en les TIC o millorar la qualitat dels existents calia primer dedicar-se a reestructurar i millorar el *back-office*. Són moltes les dades que gràcies a les TIC estan a disposició de l’Ajuntament i per tant, era essencial endreçar les mateixes creant bases de dades aplicades, gestionar correctament la informació que disposa l’Organització prèviament a dedicar- se al *front office* amb l’oferta de serveis o la intensificació de la interrelació amb la ciutadania.

El procés que s’ha seguit ha estat en síntesi el següent:

Taula 1 Projecte d'administració electrònica

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TAULA 1[[2]](#footnote-2) PROJECTE D’ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA DE L’AJUNTAMENT DE VILADECAVALLS | | |
| Fases | | |
| PRIMERA FASE  2015-2016 | SEGONA FASE  2016-2017 | TERCERAFASE  2018-2019 |
| * l’Ordenança de Transparència i Administració electrònica de l’Ajuntament de Viladecavalls ( BOPB 15 d’abril de 2016), * Modificació del model de gestió implantant el model e-Set[[3]](#footnote-3) descrit en els serveis d 'AOC * Aprovació del quadre de classificació documental simplificat: canvi de classificació orgànica a una classificació transversal * Implantació d'un estàndard de classificació de documents * Reestructuració de les Unitat de Treball * Implantació de la signatura electrònica de documents | * **Carpeta del Regidor/a** * Transparència * Integració del Gestor d'expedients amb serveis de l'AOC * Auditoria de compliment en el tractament de dades de caràcter personal * Millora de processos i optimització de la gestió de documents electrònics | * Nou web municipal * Implantació de la carpeta ciutadana * Implantació del catàleg de tràmits i serveis: començant pels que ja tenim en funcionament i per aquells que tinguin un impacte més elevat a la ciutadania |

En la fitxa descriptiva que l’Ajuntament de Viladecavalls va presentar als premis LocalTIC d’aquest 2018 es descriu el projecte de la següent manera:

“Un cop l’Ajuntament de Viladecavalls va tenir implantat el gestor d’expedients electrònics, va valorar el passos a seguir per tal d’arrelar una nova cultura administrativa a diferents nivells organitzatius, fins poder arribar a la carpeta ciutadana com a principal element de relació amb la ciutadania.

En aquest sentit, calia aprofundir en la confiança interna de la organització, en l’ús de les noves eines i esvair pors. Alhora, s’obrien incògnites relacionades amb com afrontar el procés de gestió i estructuració de la multitud d’informació, dades i documentació que genera la tramitació electrònica d’expedients, atenent que el model escollit pel desplegament va ser un model simple amb procediment genèric i fases de tramitació. També calia començar a plantejar com abordar la vista d’expedients electrònics, no te sentit que haguem d’ imprimir documents electrònics per oferir aquesta vista.

Així doncs, es va escollir la carpeta del regidor/a com a projecte estratègic per aconseguir implicar a tot l’àmbit polític de la Corporació en un projecte d’aquesta magnitud. Per dir-ho d’alguna manera, com podíem gestionar la carpeta ciutadana i la transparència en la informació a nivell electrònic si no ho fèiem en primer terme amb la nostra organització política?, calia la màxima implicació de tota la organització.

El handicap inicial podia haver estat el fet que, l’entrada en vigor de la [Llei 39/2015 d’1 d’octubre, del Procediment Administratiu Comú](https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565), juntament amb la [Llei 40/2015 d’1 d’octubre de Règim Jurídic del Sector Públic](https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10566), si bé suposaven un punt d’inflexió en concretar l’obligació legal i ja ineludible, per part de l’administració pública, d’assumir els mitjans electrònics com a preponderants en la gestió administrativa, en la relació entre administracions, i en la relació entre administracions i ciutadania, dites normes no van entrar en la regulació ni la modificació del vigent marc normatiu que recull les obligacions i drets dels càrrecs electes. En el nostre cas, ja es va tenir en compte la evolució cap a l’administració electrònica en el Reglament Orgànic Municipal aprovat BOPB 16 setembre de 2014, en el que a l’article 38 es va fer especial menció a la obligació de les relacions i comunicacions dels regidors/es amb la Corporació per mitjans electrònics.

Per això el nostre projecte s’ha centrat en involucrar a tots els membres de la Corporació al mateix nivell que els treballadors i treballadores municipals, o la ciutadania amb la que es relacionen constantment, que no quedessin fora d’aquest procés de transformació tant profund. ”

### 1.1.2.Projecte

Com he destacat anteriorment la Carpeta del Regidor/a és el portal (mòdul integrat al gestor d’expedients), que permet, entre d’altres funcionalitats, accedir a la documentació de les sessions dels Òrgans de Govern Municipals, tenir accés als llibres d’actes, poder accedir al Portafirmes, tenir accés a la documentació requerida per raó del seu càrrec de regidor (similar a un dret d’accés a expedients municipals) incorporant al sistema de gestió noves eines de treball en línia per als càrrecs polítics. Els rols es diferencien en dos grans grups: per una banda els regidors/res amb delegacions de gestió i per altra regidors/res sense delegacions de gestió. Aquests dos rols tenen permisos diferents entre ells atenent a les delegacions que ostenten i a quins òrgans estan integrats com a membres. Es tracta d’un mòdul en constant evolució, al que se li van afegint noves funcionalitats en tant l’Organització es troba amb noves necessitats, per exemple futurament, la Carpeta permetrà la gestió, signatura, i registre de mocions tant individuals com conjuntes i el posterior seguiment de les mateixes.

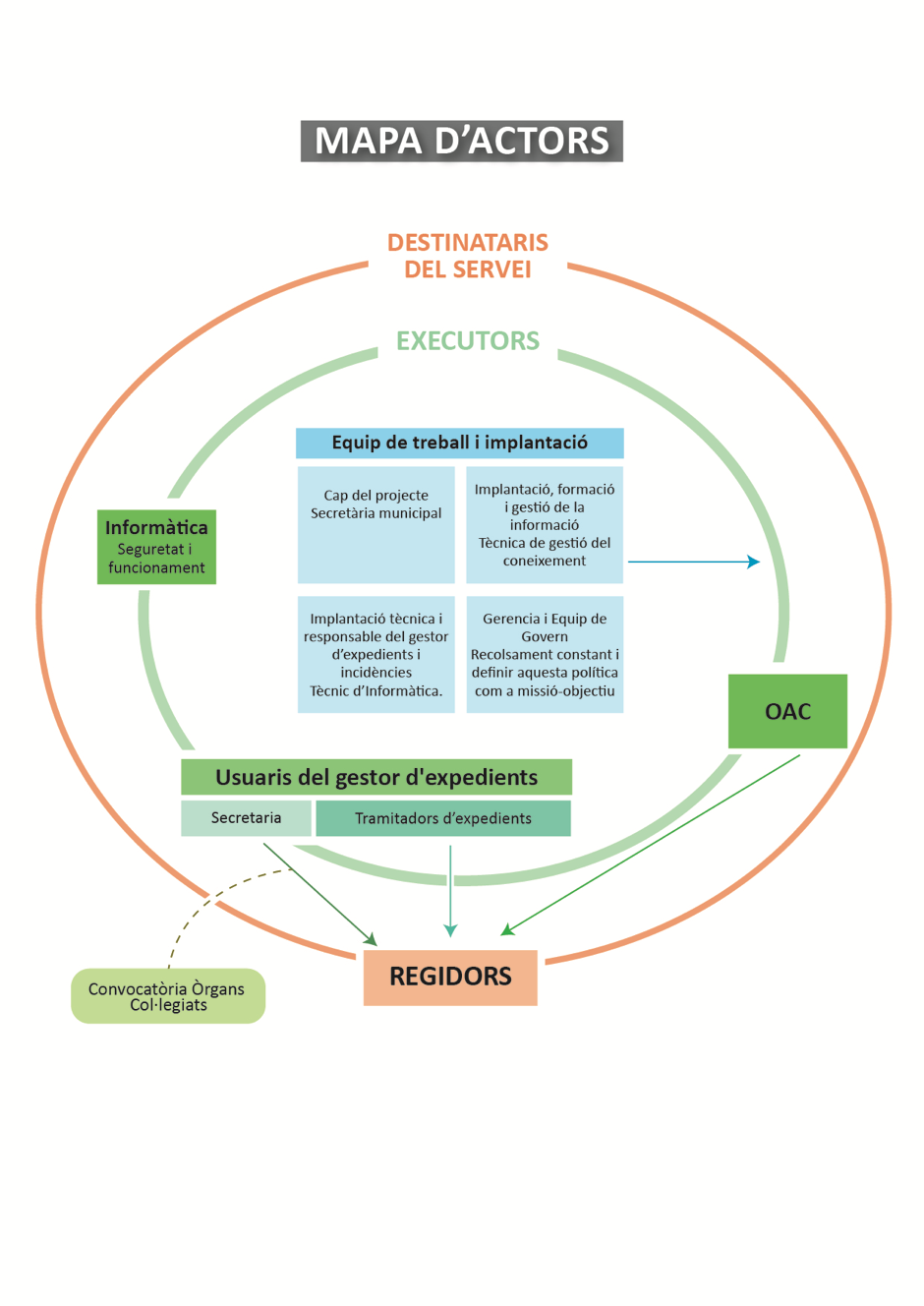
La implantació del gestor d’expedients i de la Carpeta del regidor/a no es tractà només de posar en funcionament una eina tecnològica en modalitat cloud. Sinó que prèviament, durant i després s’ha hagut de gestionar aquest canvi internament. Això ha significat un reordenament de les Unitats de Treball (en endavant UTs), clarificació de les funcions dels llocs de treball, diferenciació de dues esferes importants: tècnics i tramitadors, passar de tramitacions amb workflow[[4]](#footnote-4) específic a tramitació genèrica i transversal. Tot i que els els tramitadors estan assignats a la seva UT corresponent aquests poden tenir accés a qualsevol expedient i tramitar. És va aprovar un Quadre de Classificació Documental, i una classificació de documents, que implica que els documents que es generen han d’estar classificats segons un estàndards de classificació aprovat pel Ple de la Corporació, així el gestor ja es va configurar per tal que no accepti cap document fora d’aquesta classificació. Des de la Carpeta, es pot accedir a diversos documents, on es veu dita classificació, facilitant l’enteniment als Regidors i futurament als ciutadans (Carpeta del Ciutadà).

Altrament s’està començant a anonimitzar la documentació que posteriorment estarà disponible per a la seva consulta, sigui per als portals de transparència o per a les carpetes del Regidor i futura carpeta del ciutadà.

Prèviament es van realitzar sessions de sensibilització i formacions dinàmiques a tots els treballadors municipals que gestionen procediments administratius i formació explícita per a l’ús de l’eina. Actualment, mensualment es realitzen trobades de tramitadors i torbades de tècnics per tal d’aclarir dubtes en la gestió interna o ús de l’eina. En el cas dels regidors es va realitzar una formació concreta en la Carpeta del Regidor.

### 1.1.3.Actors

Els **actors clau** que han participat en l’implantació d’aquest projecte:



Figures 1 Mapa d'actors

Les fletxes indiquen la relació i comunicacions de cada grup amb els regidors/es

Font: elaboració pròpia

* Secretària: Responsable del projecte d’administració electrònica i de la gestió dels Òrgans Col·legiats i la conformació dels llibres d’actes .
* Tècnica de Secretaria i de Gestió del coneixement: forma part de l’equip d’implantació i realitza l’acompanyament als usuaris interns del servei, mitjançant el gestor d’expedients, realitza la formació , detecta carències i proposa millores del servei.
* Tècnic d’Informàtica: forma part de l’equip d’implantació i és responsable del funcionament de l’eina
* Equip de Govern: Defineixen les polítiques a realitzar. Es summament important que els polítics formin part de tots aquests projectes de “modernització” o implantació de l’administració electrònica Aquest projecte forma part del Pla de Govern, com a marc estratègic i s’han d’assegurar la seva continuïtat en el temps independentment del mandat en que es trobi.
* Regidors: Són els beneficiaris directes de la Carpeta del Regidor. Interactuen amb la mateixa i hi accedeixen des de qualsevol dispositiu amb connexió a Internet.
* Usuaris del gestor d’expedients (incloent OAC): s’ha realitzar una tasca prèvia de preparació i gestió del canvi important per tal que tots els expedients es classifiquin segons matèria i no estructura orgànica, classificació de documents, estructura dels expedients...

# 2) Estat de la qüestió i marc teòric - objectius, preguntes, hipòtesis-

La investigació es centra tres hipòtesis 1) la Carpeta del Regidor/a augmenta la transparència de l’acció de Govern, 2) l'accés a documentació corporativa a través de la Carpeta del Regidor/a compleix amb la protecció requerida per al tractament de dades de caràcter personal, 3) La implantació d’aquesta eina comporta beneficis per l’Administració (analitzant els canvis en la gestió administrativa que ha comportat la implantació d’aquesta eina).

**TRASNPARÈNCIA**

Una de les hipòtesis de la investigació es basa en la contribució de la Carpeta del Regidor/a a fomentar la transparència i en aquest sentit són molts els autors que han escrit sobre tema. Gràcies a la transparència administrativa les administracions públiques són vistes com una casa de vidre (Arena 1996,15); (Orofino, 2005,3). Normalment quan es defineix transparència es fa referència a l’existència d’informació del sector públic que es posa a disposició des ciutadans a través de diversos mecanismes per tal d’aconseguir diverses finalitats. Segons Cerrillo (2012), aquesta es pot caracteritzar per l’existència d’un observador ,el ciutadà,, un objecte observat ,la informació del sector públic, i un mitjà a través del que s’observa (Oliver 2014). En el cas d’estudi, però, l’observador es correspondria amb els regidors del consistori, l’objecte segueix essent la informació del sector públic i el mitjà a través del que s’observa és la Carpeta del Regidor.

La transparència s’entén com una de les parts de govern obert, és el primer pilar d’aquest i persegueix que la ciutadania tingui coneixement efectiu de l’activitat i el funcionament de les administracions públiques però a part, permet a la ciutadania participar dels assumptes públics, i que l’Administració reti comptes de la seva actuació i per tant atorga part del control a la ciutadania i permet que l’administració pública es responsabilitzi dels seus actes. La llei catalana de transparència i bon govern la defineix com *l’acció proactiva de l’Administració de donar a conèixer la informació relativa als seus àmbits d’actuació i les seves obligacions, amb caràcter permanent i actualitzat, de la manera que resulti més comprensible per ales persones i per mitjà dels instruments de difusió que els permetin un accés ampli i fàcil a les dades i els facilitin la participació en els assumptes públics.*

Segons diversos autors la transparència s’associa amb beneficis com l’enfortiment l’Estat de Dret (Somerman 2010,), el rendiment de comptes a la ciutadania (Meijer, 2009), l’augment de la participació dels ciutadans, ja que permetent que aquests influeixin en la presa de decisions, així com també, es considera com un dels principis de la Bona Governaça. Però també es parla de riscos o inconvenients com la càrrega de feina afegida, o l’afectació de drets privats com el de propietat intel·lectual, el de propietat industrial, com l’afectació dels drets personals o el dret a la intimitat (Prat, 2006,); (Heald 2006a); (Lessig, 170).

Per tant, cal posar límits a la transparència, doncs no es pot parlar de transparència absoluta ( Sainz Moreno 2004) i en aquest sentit cal que els regidors siguin conscients de la informació a la que tenen accés i les seves obligacions respecte a la mateixa sobretot pel que fa a dades de caràcter personal.

La transparència permet també millorar la **coordinació entre els membres del govern,** millorar el procediment pressupostari, afavoreix que el disseny i avaluació de les polítiques siguin de millor qualitat, ajuda a la presa de decisions, incentiva el funcionament dels bons serveis, redueix la corrupció i augmenta la productivitat. És fonamental pel desenvolupament d’una societat més democràtica, deliberativa, igualitària. La informació publicada ha de ser de qualitat, actualitzada, doncs pel contrari es pot produir el que s’anomena la transparència opac, fet que es dona quan no interessa que la ciutadania tingui tota la informació.( Villoria 2012)

No obstant, en el cas de la present investigació, cal diferenciar el que és transparència (que implica accés universal a la informació pública) del dret d’accés a la informació publica que ostenten els regidors per raó del seu càrrec en exercici de les seves funcions i per a poder exercitar el control de les actuacions de l’equip de govern.

En aquest sentit ,la llei 7/1985, de 2 d’abril, reguladora de les bases del règim local regula el dret d’accés a la informació dels regidors/es, i el Reglament d’Organització, funcionament i règim jurídic de les entitats locals (Reial Decret 2568/1986, de 28 de novembre) garanteix el dret de tots els membres de les Corporacions Locals a obtenir *antecedents, dades o informació que obri en poder dels serveis de la Corporació i resultin precisos per al desenvolupament de la seva funció.* Aquest dretha de regir-se pel deure de reserva que imposa la normativa de règim local (art. 164.6 TRLMMLC), pel principi de qualitat (art. 4.2) i pel deure de secret (art. 10), ambdós establert per la LOPD.

**PROTECCIÓ DE DADES**

Però com es conjuga aquest dret amb la llei de protecció de dades? Quan els regidors accedeixen a la informació que conté dades de caràcter personal i/o sensible existeixen límits? L'accés a documentació corporativa a través de la Carpeta del Regidor compleix amb la protecció requerida per al tractament de dades de caràcter personal?. Tant l’Agencia Española de Protecció de Datos (AEPD) com Autoritat Catalana de Protecció de dades (ACPD) han emès informes al respecte. Per una banda l’AEPD entén aquest accés com una cessió de dades tal i com es desprèn dels informes 0016/2010, 0470/2006 o 0182/2014. Altrament, però, la ACPD no considerà aquest dret una cessió, sinó que interpreta que, tant els regidors de l’equip de govern com els regidors de la oposició, disposen dels mateixos drets. (CNS 51/2015, CNS 53/2012).

Aquest debat es complica si afegim l’accés a la informació a través de mitjans electrònics. És el cas de la Carpeta del Regidor/a, on la informació està disponible des d’un espai *cloud[[5]](#footnote-5)* al que es pot accedir des de qualsevol aparell electrònic amb Internet arreu del mon, i que permet descarregar aquesta informació en qualsevol ordinador o dispositiu amb internet, amb el perill que les descàrregues restin desades en els temporals del dispositiu. O també tenint en compte que normatives que regulen la gestió de les administracions públiques no s’han modificat després de l’entrada en vigor de noves lleis com la de Transparència o les Lleis de Procediments Administratiu comú i Règim Jurídic de les Administracions públiques. N’és un exemple l’article 16 del ROF, que disposa que en cap cas els expedients, llibres o documentació podran sortir de la Casa Consistorial i les consultes dels llibres d’actes i els llibres de resolucions del President/Alcalde hauran d’efectuar-se en l’arxiu o a la Secretaria General.

Existeixen tres classes de *cloud computing*: públic, privat i mixt. En el cas de l’administració cal optar pel privat que es dona quan una entitat realitza la gestió i administració dels seus serveis al núvol i sense que en la mateixa hi puguin participar entitats externes i mantenint el control sobre elles. La contractació del gestor d’expedients i la Carpeta és un Software as a Service (SaaS), que vol dir software com a servei que utilitza les aplicacions del proveïdor en una infraestructura al núvol des de les quals es pot accedir remotament mitjançant serveis web. El proveïdor té una alta responsabilitat pel que fa al manteniment, continuïtat, seguretat o control de les infraestructures tecnològiques, doncs el client no gestiona ni controla la infraestructura com xarxa, servidors, sistemes o operatius. Per accedir, doncs, a la Carpeta no es necessari instal·lar-se ni descarregar cap aplicació i la informació sempre està disponible.

Aquesta dependència del proveïdor pot fer augmentar els riscos de falta de control i seguretat de les dades i en aquest sentit ja hi ha diversos autors, com Herrera R (2011) que parlen de la privacitat per disseny o privacy by design, concepte desenvolupat per la Doctora Ann Cavoukian (2009) fa 20 anys a Canada i quins principis fundacionals són 7:

1. ***Proactiva*** no reactiva; ***Prevenció*** no remedial

2. Privadesa com la ***configuració per defecte***

3. Privadesa ***incrustada*** en el disseny

4. Funcionalitat completa: ***suma positiva*** , no suma cero

5. Seguretat d'extrem a extrem: ***protecció completa del cicle de vida***

6. ***Visibilitat*** i ***transparència:*** mantingueu-lo ***obert***

7. ***Respecte*** a la privadesa de l'usuari: manteniu-lo ***en càlcul de l'usuari***

Amb l’allau de dades que proporcionen les solucions i els serveis basats en les TIC la privacitat de les dades acaba essent un element clau per a la correcta implantació de serveis tecnològics. La privacitat en el disseny genera valor per a les organitzacions ja que comporta un augment de confiança pel que fa a l’ús de solucions tecnològiques i la privacitat de les dades. D’aquesta manera es pretén que els usuaris tinguin el control sobre les seves dades. Un exemple d’èxit en la implantació de serveis digital en harmonia amb la privacitat de les dades és el cas d’Estònia. Els ciutadans d’Estònia compten amb un targeta identificativa que dona informació sobre salut, permisos de conducció o ingressos però, alhora, permet saber qui ha accedir a aquestes dades. Si per exemple un doctor entra al meu perfil, aquesta entrada queda registrada i permet a l’usuari controlar les seves dades. El concepte de privacitat està lligat a la necessitat que les persones tinguin el control sobre la recollida, divulgació i ús de les seves dades, per això la privacitat des del disseny pretén generar un nou paradigma on es recupera el control per part de l’usuari, fet que implica l’augment de confiança en les organitzacions ( o empreses) que usen aquestes dades.

La privacitat des del disseny doncs canvia el paradigma que existia fins el moment entenent que els riscos s’han de preveure abans que aquests es materialitzin. Les tecnologies han de dissenyar-se des de l’inici preveient els possibles riscos abans que aquest puguin esdevenir danys. Altrament, també minimitza els riscos i per tant les Administracions no han de recollir més dades de les imprescindibles per a la finalitat perseguida.

Per primera vagada trobem que una norma comença a introduir algunes d’aquestes qüestions, el Reglament Europeu de Protecció de dades europeu. 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).(en endavant RGPD) Aquest norma canvia el paradigma de la normativa actual, es passa d’una actuació de reacció a les actuacions de prevenció.

**PRINCIPIS**

Figures 2 Principis del RGPD

Font: elaboració pròpia

**GESTIO DEL CANVI**

Finalment, les TIC aporten una oportunitat per a les Administracions per a modernitzar-se i renovar la seva gestió. Ramio (2012) per exemple destaca que per e-Administració i e-Govern segons *s’entén la forma com els govern utilitzen les noves tecnologies per proporcionar a les persones un millor accés a la informació i als serveis governamentals, millor qualitat dels serveis i donar més oportunitats per participar ens els processos i les institucions democràtiques.* Les TIC per tant han proporcionat noves ofertes de serveis i noves maneres de relacionar-se amb la ciutadania i així com afirma també Ramió, les TIC, però, han generat l’existència d’una bretxa digital que alhora ha provocat l’existència de noves polítiques destinades a minimitzar-la.

Existeixen molts estudis i literatura respecte la gestió del canvi. La implantació de la Carpeta del Regidor/a a l’Ajuntament de Viladecavalls, conjuntament amb la del gestor d’expedients, va suposar una oportunitat per reformular la gestió administrativa interna, doncs la introducció de les TIC a les administracions públiques pot ser un catalitzador de canvis, però en tot cas, cal tenir present que aquestes només són tecnologia i per tant, simplement un instrument. El veritable canvi radica en l’ús de les mateixes, a part de les tecnologies per a que un projecte d’administració electrònica tingui èxit caldrà tenir en compte altres elements com el conjunt de valors, normes del joc, canals de difusió, la cultura de la pròpia administració o les dinàmiques d’aprenentatge.

Per exemple Serra et all (2010) afirmava: *Una de les lliçons més clares que s’ha après [fent referència a projectes d’administració electrònica] (encara que també una de les més difícils de portar a terme) és que existeix un conjunt d’elements que no necessàriament estan directament relacionats amb les pròpies iniciatives engegades, però que tenen un impacte directe sobre els resultats que finalment s’obtenen. Es tracta dels elements culturals, organitzatius i normatius que afecten i són afectats per totes aquestes iniciatives’.*

I en aquest sentit Criado i Ramilio (2001) destaquen que molts dels projectes d’administració electrònica topen sovint amb aquests elements; barreres socials, corporatives, organitzatives, legislatives... sent la barrera tecnològica la menys important. Això explica perquè el desenvolupament de projectes d’administració electrònica han d’anar acompanyats d’un fort lideratge polític, d’adaptació organitzacional i prioritat d’actuació.

De conformitat amb l’estudi realitzat per Sergi de Maya 2016, s’ha demostrat que es imprescindible que tant els agents polítics com els directius s’impliquin en la promoció dels programes transversals tenint diferents vies de comunicació a diferents nivells, és a dir, comissions creades per polítics i directius, directius i tècnics i fins i tot polítics i tècnics (conjuntament amb els directius).Per aquest motiu, cal que tant l’equip de govern com la oposició vetllin i estiguin d’acord en la implantació d’aquest projecte. En concordança, un dels punt clau de la gestió relacional, per tal que sigui un èxit, és que tots els projectes han de tenir un membre polític responsable o nexe del projecte.

S’han publicat diverses guies per ajudar a implantar projectes d’administració electrònica que impliquin gestió del canvi i que destaquen fases com l’anàlisi del projecte (en relació al projecte concret escollit); l’anàlisi de l’organització (o de l’àrea concreta on es vol gestionar el canvi); si es preveuen resistències o d’altres factors que poden dificultar el canvi?; la definició dels objectius; determinar actors implicats; mesures a implementar; seguiment del projecte i indicadors per a l’avaluació. Per tant, també caldrà tenir en compte si els canvis interns han estat suficients i idonis en la posada en marxa de la Carpeta del Regidor/a.

# 3) Metodologia i dades

# 3.1.Tècniques , dades i fonts d’informació

Entre les tècniques qualitatives es troba la observació participant que es caracteritza pel paper actiu de l’investigador amb els actors i les entrevistes en profunditat. Aquestes són una conversa provocada per l’entrevistador, que es dirigeix a un número de subjectes (els quals s’ha escollit mitjançant el pla d’investigació) i que te una finalitat cognoscitiva i està guiada per l’entrevistador sobre una base d’esquema flexible i no estandarditzat d’interrogació. (Corbetta 2003, pàg 368). Segons el nivell de flexibilitat que es pretengui trobem un tipus o altre d’entrevista. L’observador obté la informació de forma verbal del subjecte que observa a partir d’una interacció amb el mateix. D’aquesta manera permet entrar en la seva subjectivitat: en les seves opinions, punt de vista, reaccions, intimitats....

* Per tal d’aconseguir les finalitats d’aquesta investigació qualitativa s’han interpretat textos; contracte, gestor d’expedients, decrets d’implantació d’administració electrònica fase 1,2 i 3, ordenança de transparència i administració pública, Llei de Transparència, ROM, ROF, Normativa sobre Protecció de dades i informes i guies de les Autoritats i Agència de Protecció de dades...). També s’han realitzat diverses entrevistes semi-estructurades amb alguns dels actors clau (n=7), disposant d’una pauta i guió de preguntes concretes. Les preguntes varien segons els grup al que pertanyin els entrevistats i segons els objectius que s’espera en cada grup, però es van realitzar algunes preguntes comunes. Les preguntes seguien un ordre lògic i amb preguntes algunes d’elles més concretes. L’entrevistador va inserir en temes importants i va desenvolupar temes que van sorgir, així com va canviar l’ordre d’algunes preguntes durant la entrevista o va decidir no preguntar-ne d’altres, atenent el propi ritme de la investigació. ([veure Apendix](#_7.Apèndix_1))

Les entrevistes semiestructurades es van dur a terme en situació de participació observant atesa la familiaritat amb els entrevistats tant els empleats públics com els regidors. Tot i tenir l’aparença de trobada es va seguir un protocol establert prèviament. Les entrevistes van ser centrades i individuals ja que es volia obtenir coneixement sobre un tema concret.

El mètode qualitatiu emprat es justifica en tan que per a conèixer les pràctiques i els usos que estan fent els diferents actors així com les seves pròpies percepcions, les entrevistes poden aportar informació subjectiva que no es podria aportar amb altres mètodes.

Per al procés de dimensiolatizació, es van utilitzar guies i recomanacions de l’Autoritat Catalana de Protecció de dades i de l’Agencia Española de Protección de datos respecte a les mesures que cal aplicar en compliment del Reglament General de Protecció de dades per extreure els indicadors i posteriorment les preguntes de les entrevistes.

* [Listado de cumplimiento normativo de l’Agencia Española de Protección de datos](http://legitec.com/listado-de-cumplimiento-normativo-rgpd-de-la-aepd/)
* [Adaptación al Reglamento General de Protección de datos de la Agència de Protección de datos](http://www.agpd.es/portalwebAGPD/canaldocumentacion/publicaciones/common/infografias/Adaptacion_RGPD_AAPP.pdf)
* Aquest procés es va realitzar en forma de quadre, on l’objecte de cada entrevista es dividí en diversos conceptes (4 quadres: per a secretaria, informàtica, cap OAC, tramitados i regidors, dimensions i indicadors a partir dels quals es formaren les preguntes . [(veure Apendix)](#_7.Apèndix)

## 3.2. El mostratge

El mostratge és l’operació o decisió de selecció de subjectes sobre els quals es realitza la investigació. En les tècniques qualitatives aquesta selecció no segueix unes normes tant rígides com en les quantitatives. No obstant això no exclou que l’investigador hagi de seguir determinar rigor alhora d’escollir la seva mostra (persones que entrevistarà, documents a consultar...) i cal intentar la heterogeneïtat de la mostra. La pertinença de la mostra es relaciona amb la qualitat de la informació obtinguda i la seva suficiència per tal de donar cobertura als objectius/preguntes de l’avaluació. “ [[6]](#footnote-6) L’estratègia feta servir per la mostra fou **per criteri** on totes les unitats de mostreig han d’acomplir uns perfils determinats establerts prèviament i que poden correspondre amb característiques rellevants del fenomen estudiat.

Així doncs, es valorà; ús elevat del gestor d’expedients, nivell alt de coneixement del procediment administratiu, coneixement de l’administració electrònica, nivell suficient de llenguatge administratiu. Pel que fa als regidors es tingué en compte l’ús elevat de les eines del gestor d’expedients per a regidors i que tinguessin alguns coneixements en administració electrònica.

* El primer grup: interns del gestor. Es seleccionaren dos tramitadores d’expedients d’ ús freqüent del gestor, d’entre diferents unitats de treball, amb un nivell de tramitació d’expedients elevats i per tant usuaris avançats del gestor d’expedients. Amb pretensió d’obtenir informació respecte a dos conceptes: “anonimització” (respecte al seu coneixement en relació al tractament de les dades protegides que utilitzen) i gestió del canvi (respecte els canvis interns que s’han realitzat i/o s’estan realitzant a l’Organització per tal d’adaptar-se a les carpetes del regidor i futura carpeta ciutadana).
* Un segon grup: regidors/es. Es van seleccionar dues regidores, les que fan un ús més avançat de la Carpeta del Regidor/a (fan ús habitual del dret d’accés). Les entrevistes es centraren en els conceptes de dret d’accés, obligació de secret i transparència per tal d’ obtenir informació sobre el coneixement que tenen els mateixos respecte les seves obligacions de secret de dades i especialment de dades protegides atenent la seva condició de regidors. I per altra banda es pretén obtenir informació sobre com utilitzen la Carpeta del Regidor i si amb raó de la implantació de la mateixa ha augmentat la sensació de transparència respecte les actuacions de l’equip de govern.
* Finalment, un tercer grup :integrants del projecte d’implantació de l’administració electrònica i concretament de la Carpeta del Regidor/a. Es seleccionà a la directora del projecte, i al responsable del servei d’informàtica. S’inclogué en aquest grup la Cap de la OAC , responsable de dissenyar serveis per tal que aportés informació sobre la recollida de dades que s fa des de la OAC municipal.
* L’ entrevista a la secretària degut al seu perfil jurídic i també com a responsable del projecte d’administració electrònica per tal d’obtenir informació respecte a diversos conceptes com són responsable del tractament, protecció de dades per disseny, DPO, i gestió del canvi .
* L’entrevista al tècnic informàtic Es pretén obtenir informació respecte l’eina i la seguretat en el tractament de les dades i els protocols en cas de bretxes de seguretat, així com de les transferències internacionals de dades
* L’entrevista a la Cap de la Oficina d’Atenció al Ciutadà (OAC) sobre els conceptes que es deriven dels dret dels ciutadans previstos al nou Reglament europeu de protecció de dades personals i gestió del canvi”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| TAULA 2- DISTRIBUCIÓ OPERATIVA DE LA MOSTRA PER L’AVALUACIÓ DE LA USABILITAT I COMPLIMENT DE LA NORMATIVA SOBRE PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL DE LA CARPETA DEL REGIDOR DE L’AJUNTAMENT DE VILADECAVALLS[[7]](#footnote-7) | | | |
|  | | | |
|  | Tramitadors | Regidors | Integrant del projecte |
| Usuaris | 2 | 2 |  |
| Informàtica |  |  | 1 |
| Direcció |  |  | 1 |
| Cap OAC |  |  | 1 |

Taula 2 Distribució de la mostra

Font: elaboració pròpia

# 4. Anàlisis i resultats

## 4.1.Ànalisis de contingut

"L'anàlisi de contingut és una metodologia de recerca que utilitza un conjunt de tècniques per a fer inferències vàlides a partir dels textos” R. P. Weber (1990) i es basa en la lectura de textos o interpretacions d’imatges o d’emissions de radio. La present investigació es centra en lectura simplement de textos, pretenent inferir les característiques dels missatges verbals per mitjà de la identificació objectiva i sistemàtica dels continguts. És comú que la investigació qualitativa l'activitat d'anàlisi neixi pràcticament amb la planificació mateixa del mostratge i del registre i prengui embranzida amb la recollida d'informació, recollida impossible d'acomplir sense una certa segmentació del flux d'esdeveniments, àdhuc sense alguna codificació o categorització del material recol·lectat. (Campos, C).

Una vegada realitzades les entrevistes (gravades i transcrites) s’ elabora l’anàlisi i la interpretació en forma narrativa i en la que s’utilitzen fragments literals de l’entrevista, amb paraules dels propis entrevistats. Podem trobar que, atenent que es puguin alternar anàlisi qualitatiu amb quantitatiu ja s’analitzen altres fonts d’informació, a part de les entrevistes, extretes de diversos documents i de les dades objectives de la pròpia aplicació. En aquest sentit per al sistema de categorització s’han utilitzat criteris semàntics que en pla comunicacional es correspondrien al contingut del missatge, incloent classificacions basades en temes i conceptes. S’ha comptat amb l’ajuda del programa ATLAS.ti per a l’agrupació dels conceptes.

## 4.2 Resultats

Aquesta investigació pretén donar resposta a la pregunta: **La Carpeta del Regidor/a fomenta la transparència i** **compleix amb les garanties suficients per al correcte tractament de dades de caràcter personal?** La descripció i anàlisis dels resultats de les entrevistes i dels textos s’ha enfocat a comprovar la veracitat de les hipòtesis 1) la carpeta del regidor augmenta la transparència de l’acció de Govern i 2) l'accés a documentació corporativa a través de la Carpeta del Regidor compleix amb la protecció requerida per al tractament de dades de caràcter personal, 3) La implantació d’aquesta eina comporta beneficis per l’Administració (analitzant si els canvis en la gestió administrativa que ha comportat la implantació d’aquesta eina)

Dels resultats, i en comunió amb lo anterior, se’n desprèn que eines com la Carpeta del Regidor **augmenten la sensació de transparència**, que les **mesures adoptades per a la Protecció de dades de caràcter personal no estan adequades al nou Reglament General de Protecció de dades** i resta molta feina a realitzar, tot i que es tenen clares les mesures a seguir i ja se n’estan aplicant algunes en aquest sentit. Finalment que la **implantació tant de la Carpeta del Regidor/a com del gestor d’expedients ha aportat majors beneficis** que perjudicis en ordre tan personal com col·lectius per l’organització.

### 4.2.1 Transparència

Pel que fa a la transparència, de les entrevistes se’n desprèn que aquesta eina l’augmenta pel que fa a les accions de govern en relació amb tots els regidors del consistori.Es considera una millora el fet de tenir disponible de forma immediata i permanent certa informació relativa a les sessions d’òrgans de govern i resolucions. Pel que fa al dret d’accés , es desprèn de les entrevistes que es considera una avantatja pel que fa al temps que tenen per a la seva consulta i l’estalvi de desplaçament. No obstant, en destaquen que hauria de ser més automatitzat i que haurien de tenir accés directe a total a informació, tot i que alhora saben que és un projecte evolutiu i que s’hi aniran afegint noves funcions que els facilitarà la gestió i els oferirà més informació. Alguns entrevistats manifesten:[[8]](#footnote-8)

“JCM: Podria ser més transparent que ara publicant més informació però amb el que està fent fins ara considero que si que s’incrementa la transparència en comparació amb el que abans teníem que implicava haver de demanar en paper la documentació i venir a l’Ajuntament.”

“GU: Si, quan més informació tens més transparència. El fet que tinguis accés a tot l’expedient el que si et dona es que pots visualitzar, amb temps, tots els documents que hi ha a dintre. En això s’ha millorat moltíssim. Parlo com a Oposició i com a Administració en general.”

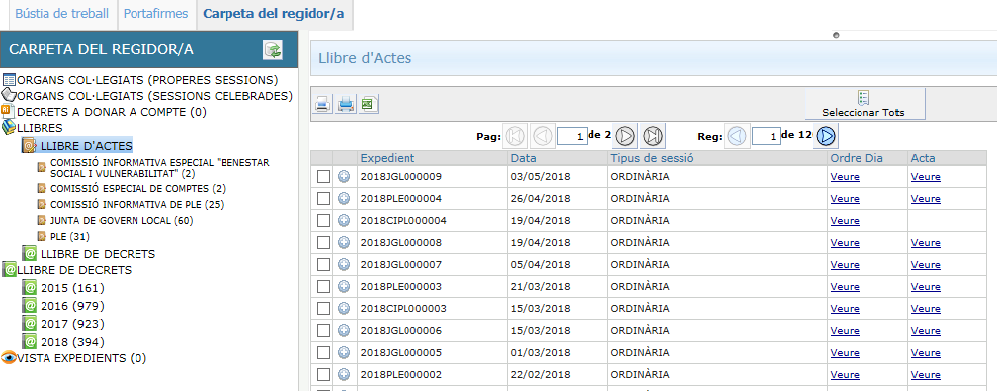
“MJR: Tal i com està crec que no. Jo podia veure la documentació físicament i ara la veig en format digital. Com no la puc descarregar doncs és la mateixa però més àgil i còmode”. .

És destaca el fet del canvi de cultura que impliquen les projectes d’administració electrònica pel que fa als accessos a la informació, tal i com manifesta la directora del projecte:

“MV: Un regidor que no té delegació és igual si està a l’equip de govern o a l’oposició, doncs té els mateixos dret i obligacions i per tant en termes d’administració electrònica tot el que són accessos a expedients i vistes ha d’anar vinculat a les delegacions que fa l’alcaldia. Si l’alcaldia no fa delegacions els regidors no tenen dret a tenir accés directe a cap expedient més enllà que els que alcaldia els faciliti independentment si són del govern o de l’oposició. Per tant, jo penso que fomenta la transparència perquè facilita aquest accés, fomenta la transparència perquè automatitza alguna cosa que fins ara semblava que era un element més polític.”

En quant a les dades consultables des de la Carpeta en la [figura 4](#Òrgans) es pot veure quantes sessions estan disponibles per a la seva consulta immediata, i quina és la documentació a la que tenen accés dins de cada sessió. En [la figura 5](#Accès) es poden veure els drets d’accés que s’han donat des de l’octubre de l’any passat (data en que es va iniciar aquest servei) fins el mes de maig. Només dues regidores utilitzen aquest servei, però en cal descomptar els regidors amb delegacions, els quals tenen altres rols i poden accedir a més documentació. No obstant durant els 8 primes mesos s’ha donat vista de 67 expedients.

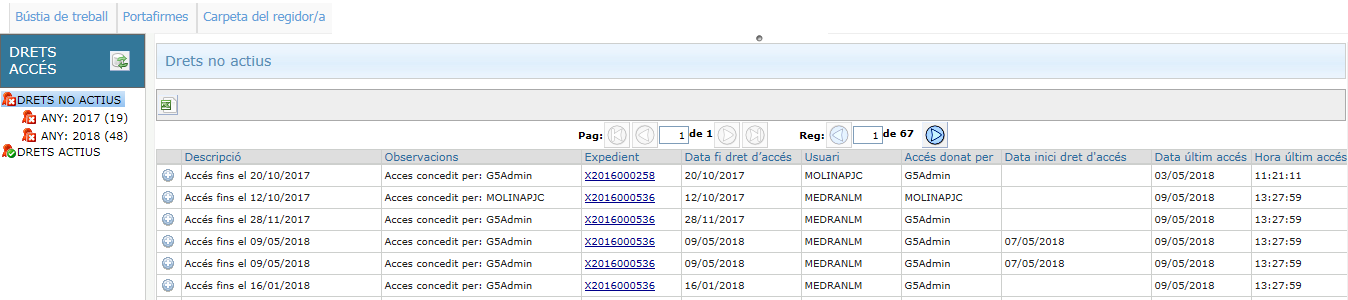
**SESSIONS ORGANS GOVERN:**



Figures 4 Sessions d'Organs de Govern

Font: Audifilm Ajuntament de Viladecavalls.

**VISTA EXPEDIENTS:**



Figures 5 Dret accés

Font: Audifilm Ajuntament de Viladecavalls.

Per a l’organització, la transparència no està renyida amb la protecció de dades sinó que es considera que aquesta és necessària per a l’Ajuntament, que fomenta el valors col·laboració i de solidesa, *“* MV: hi ha tot un element de protecció que formalment ha de canviar perquè una cosa es protegir la informació amb riscos de mal ús i una altra cosa és no donar accés a la informació. Aquesta està cada vegada més en línia i cada vegada és més difícil bloquejar l’accés a la informació, però si que cal gestionar el risc, que no hi hagi un mal ús d’aquesta informació.”

El fet que la informació dels expedients estigui constantment visible no ha suposat un greuge pels treballadors a l’hora de treballar. Si que algunes entrevistades han manifestat que són més curoses amb la nomenclatura dels documents i que són conscients que el que van realitzant estarà visible, ara pels regidors i regidores i en el futur pels ciutadans. Per exemple una entrevistada manifesta que treballa igual que abans: ”AV: Igual, perquè ja hauria de ser així doncs és informació que es pública. Un expedient administratiu és públic, no em fa por”.

### 4.2.2 Protecció de dades

El RGPD, ja es aplicable a les administracions públiques des del 25 de maig de 2018. Aquesta investigació no pretén fer una auditoria respecte a l’adaptació i compliment de l’Ajuntament de Viladecavalls al nou RGPD però si que pretén analitzar si la Carpeta del Regidor/a i el gestor d’expedients estan protegint les dades de forma adequada i com ho fan, alhora, els treballadors municipals, certament, introduint en la investigació elements del RGPD.

Es desprèn de les entrevistes que l’Organització es troba en un procés de canvi continu des de fa alguns anys, i que cada vegada els treballadors municipals estan agafant més consciència de la importància de la protecció de les dades, que les dades són dels ciutadans i que han de tractar les mateixes de manera diligent i preventiva.

“MV: En aquests moments ens trobem en un procés de canvi i sí, que d’alguna manera estem tenint en compte el que seria protecció de dades però des del que seria la perspectiva de la LOPD[[9]](#footnote-9); quins fitxers generàvem i quines dades donàvem d’alta a l’autoritat catalana. Però tot això està una mica obsolet, perquè ve d’un sistema on no teníem implantada l’administració electrònica i les recollides de dades eren recollides més puntuals o més controlades. Ara, en aquests moments, clar les dades s’incorporen en un sistema que és el sistema de base de dades del gestor d’expedients i per tant la protecció no està tant lligada, diguem a la part d’entrada de dades pròpiament sinó al lloc on estan guardant-se. Llavors la protecció de dades encara no està encaixada al que haurà de ser perquè tots els treballadors públics i operadors ,diguem-n’hi, que treballen dins els nostres programes i si que tenen formació i saben com han de gestionar aquestes dades, protegint dades sensibles o de nivell alt mitjançant la restricció d’accés mitjançant unitats de treball”

Els regidors/es tenen clar que tenen **dret d’accés** a tota la informació que necessiten i quin ús en poden fer com destaca una regidora “GU: La informació de secret és tota aquella informació que nosaltres tenim accés i no la podem fer pública, hi podem treballar o opinar com calgui però ha d’estar segura de manera general, mirar que no surtin noms, cognoms, ni DNIs ni res d’això” es destacable , però que s’han detectat diferències importants entre les dues entrevistades: la Regidora que porta més temps exercint de política i que ha estat en legislacions passades el l’equip de govern presenta uns coneixements de l’administració molt més amplis de la mateixa i sobre tot del procediment administratiu, de l’estructura administrativa i dels conceptes del que anem parlant. Per contra l’altra regidora, que s’ha incorporat com a regidora des de fa tant sols tres anys, es denota la falta d’experiència i la confusió en alguns conceptes. Això es relaciona amb fet que ambdues han manifestat que no han rebut per part de l’Administració formació en matèria de protecció de dades i que consideren que seria adient per poder exercici millor les seves funcions.

Com a mecanismes que està fent servir l’Organització els entrevistats confirmen que no poden entrar a totes les UTs, Recursos Humans i Serveis Socials estan restringits i tres dels entrevistats manifesten que aquesta no és una mesura adient ja que comporta problemes alhora de gestionar transversalment expedients que no haurien de tenir protecció especial (per exemple expedients de contractació menor que fa Serveis Socials) “MV: Per tant, vàrem detectar que la mesura de protecció mitjançant la UT no és la mes eficient, hauríem d’anar a mesures de protecció del documents atenent les metadades del mateix” La carpeta del regidor també està restringida per rols, l’informàtic destaca que es poden diferencia rols per exemple segons si es pertany a una comissió o a un altra, i a més a més la documentació a la que hi poden accedir és la documentació formal tal i com descriu secretaria “A l’expedient no poden accedir complert sinó que poden accedir a aquella documentació que forma part de l’article 79 ( de la llei de procediment), que és la documentació que forma part de l’expedient. L’expedient, com a tal, està configurar com a un element que té més coses: elements de tasques, esborranys, registres d’entrada de sortida dades d’interessats....i el que ells veuen són els documents que estan ja incorporats, definitius i signats i que són els que serveixen de base per a dictar l’acord.” Afirma també que no és puja més que les “dades estrictament necessàries per a l’expedient”.

Tot i que es destaca que a nivell de restriccions aquesta mesura està funcionant, tal i com manifesta la Secretaria: “És una mesura efectiva que, contràriament al que es pot pensar quan s’implanta un sistema d’organització així, la gent no es dedica a estar tafanejant els expedients que no està tramitant.” No obstant presenta problemes i en aquest sentit l’Organització ha demanat un recurs per tal de poder protegir el document en el seu origen segons les metadades del mateix. “no estem protegint dades des del punt de vista de la pròpia dada que seria el més important ja que això ens permetria gestionar les dades d’una manera més àgil” La cap de l’OAC manifesta, per exemple, que hi ha dades de salut que no s’estan protegint perquè “si aquell tràmit és de serveis socials tindrà una cobertura especial però si és d’ensenyament no l’estem protegint especialment” i en canvi podrien ser dades que es restringissin atenent el mateix document. En aquest punt, doncs, es denota com la Administració comença a pensar en temes de protecció alineats amb el RGPD i la protecció per disseny “el tema d’incorporació de metadades dels propis documents que ens permetin garantir la seguretat”

L’altre element destacat és la **anonimització** tots els entrevistats han fet referència a aquesta mesura, els tramitadors i informàtica han comentat que varen rebre instruccions de secretaria i que anonimitzen els documents a partir de la proposta: “anonimitzem posant les inicials, tres asteriscos i les 4 ultimes xifres del DNI més la lletra, si surt el domicili treiem una dada com per exemple les inicials”, i que aquesta mesura no els suposa un greuge afegit. Així també els regidors són conscients que s’estan anonimitzant els documents, una d’elles destaca “moltes vegades en un decret o un llistat de decrets trobes les dades de caràcter personal amb sigles (anonimitzada) i si vols saber a què fa referència has de veure l’expedient. Ja es veu que hi ha confidencialitat amb el que són dades de caràcter personal”.

Pel que fa a les **bretxes de seguretat** se’n destaca una importat a la Carpeta del Regidor/a i es que quan es consulten els documents, d’aquests se’n guarda una còpia als temporals, en aquest sentit comenta la Secretaria “el que hem detectat és que la simple obertura dels documents per poder-los llegir comporta una descàrrega als fitxers temporals”. L’informàtic destaca que “quan obres un document es descarrega automàticament al PC i llavors es queda una còpia al PC. A partir d’aquí aquest document ja està fora del sistema i podria ser una bretxa de fuita d’informació que hem detectat que es pot produir. De fet hem fet la reclamació al proveïdor i estem a l’espera de que ens doni una solució tot i que no serà fàcil perquè nosaltres reclamem que tinguin un visor que permeti veure però no descarregar el document i ara no ho tenen.” A més a més cal destacar que tot i l’advertiment que es fa als regidors respecte a la descàrrega de documents[[10]](#footnote-10) ambdues regidores han admès que es descarreguen els documents, ja que els facilita la feina i poden tenir un històric per a fer seguiment de diverses qüestions. Manifesten per exemple: “L’escletxa que trobo es que em puc descarregar fàcilment tota la informació”, “En un PEN, perquè quan treballes amb la carpeta del Regidor no tens històric de les coses, i això vol dir que cada vegada has de demanar la documentació”. No obstant ambdues manifesten que són molt curoses i que només hi accedeixen des dels ordenadors personals de casa seva. “Me les guardo en un PEN i no són accessibles a ningú". Per tant, tot i ser una eina web hi poder-hi accedir des de tot arreu la majoria dels entrevistats admeten que no hi ha accedir mai fora de l’oficina i en el cas de les regidores, mai fora dels seus ordinadors personals.

Per altra banda, es realitzà l’entrevista a la cap de la OAC i la secretaria per tal d’obtenir informació respecte els **drets dels ciutadans** i respecte com s’està realitzant el tractament de les dades. En aquest sentit tant secretaria com la OAC confirmen que les dades es recullen segons les finalitats requerides tot i que manifesta la cap de la OAC que “les tenim sobreenteses més que determinades formalment“. Així com també que les dades es recullen amb exactitud però que es podrien “aplicar criteris per no haver de recollir tantes dades al ciutadà”. Afirma també, que fins ara no s’actualitzaven aquestes dades però que el nou gestor d’expedients els permet “establir nous mètodes per poder mantenir les dades actualitzades”.

En aquest sentit, expressa la preocupació respecte al seguiment de les dades, doncs tot i que la secretària confirma que existeix traçabilitat de les dades i que els responsables estan ben identificats “S’identifica sempre el responsable de la informació ja que tot el que entra per registre d’entrada es responsabilitat de l’ OAC”, i posteriorment es traspassa a la Unitat de Treball corresponent “s’identifiquen les unitats de treball i les persones responsables de la tramitació”, la cap de l’OAC, comenta, però, que ella no pot veure qui ha consultat després les dades, tot i que fa diligència de traspàs a la unitat responsable. L’eina però compta amb un log intern que permet rastrejar qualsevol moviment o consulta a una expedient i/o document.

Pel que fa, als **drets dels interessats**, no s’informa del termini de conservació de les dades, no obstat al portal de transparència es poden trobar les taules de destrucció dels arxius. ([www.viladecavalls.cat](https://www.seu-e.cat/web/viladecavalls/govern-obert-i-transparencia/accio-de-govern-i-normativa/gestio-documental-i-arxiu/registre-d-eliminacio-de-documents)). En els formularis es segueix posant la informació relativa als drets dels ciutadans de conformitat amb la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de dades de caràcter Personal, per tant no s’han adaptat a la nova regulació del RGPD, en aquest sentit es manifesta la secretària “estem tenint en compte el que seria protecció de dades però des del que seria la perspectiva de la LOPD” i la cap de la OAC “en aquest moment ens hem d’adequar al nou Reglament”.

Així també, la cap de la OAC manifesta que mai s’ha trobat que cap ciutadà faci ús del seus drets d’accés, rectificació, cancel·lació i oposició (de conformitat amb la LOPD), “no ens hem trobat mai que un ciutadà ho demani”, però no obstant tant aquesta entrevistada com l’informàtic tenen dificultats alhora de veure com es poden fer efectius aquests drets més el de portabilitat i limitació, ja que si bé és cert que el gestor d’expedients ha aconseguit crear una bases de dades actualitzada però existeixen altres canals d’entrada de dades que no passen per registre i pel gestor i per tant caldria començar a fer un inventari de les dades que es tenen. “JCM: Cal fer inventari i saber que tenim de cada ciutadà”

*D'acord amb el que disposa l'article 5 de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de dades de caràcter Personal, us informem que les vostres dades de caràcter personal s’incorporaran al fitxer Expedients i Procediments Municipals, del que és responsable l'Ajuntament de Viladecavalls i seran objecte de tractament per gestionar els expedients de sol·licitud de bonificacions fiscals amb les finalitats administratives i legals corresponents, en l'àmbit de les seves funcions; no seran cedides a persones físiques i jurídiques púbiques o privades sense el vostre consentiment o si no ho autoritza una llei. Podeu exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició adreçant-vos al correu oac@viladecavalls.cat o al correu postal, Ajuntament de Viladecavalls (Antoni Soler i Hospital, 7-9) 08232-Viladecavalls[[11]](#footnote-11)*

No s’ha realitzat encara el canvi d’ informació dels formularis per tal de complir amb la obligació del RGPD d’informar a les persones interessades, en virtut del principi de transparència respecte les circumstàncies i les condicions del tractament de dades a efectuar així com dels seus drets. Manca per tant: les dades de contacte del delegat de protecció de dades, el consentiment exprés, previsió de transferències, termini o criteris de conservació, el dret a sol·licitar la limitació del tractament i la portabilitat de les dades, el dret a retirar el consentiment en qualsevol moment i el dret a presentar reclamació sobre l’autoritat de control.

Un dels possibles riscos pel que fa al tractament de dades és la **transferència internacional de dades** en sistemes amb contractes en modalitat cloud . L’encarregat del tractament contracta a externs quins tindran la consideració de responsables del tractament i que han de garantir que compleixen amb les exigències sobre protecció de dades. En el nostres cas, es tracta d’un servei cloud i per tant les dades es troben en servidors externs. Examinat el contracte es comprova que l’empresa proveïdora certifica que les seus servidors estan tots dins de la Unió Europea, i així ho manifesta també l’informàtic: “Els servidors estan tot dins de la Unió Europea. Quan es va contractar va ser un dels requisits, petició que se’ls va fer i van aportar un certificat inclús d’on estan els servidors i compleix amb la normativa Europea”.

En línia amb les exigències del RGPD l’Ajuntament de Viladecavalls va realitzar un **anàlisis de riscos** de l’eina del Gestor i conseqüentment de la Carpeta del Regidor/a, “MV: És va fer el que seria l’anàlisi de les pròpies eines. O sigui les pròpies eines que tenies unes estructures de gestió de les dades que permetien la seva protecció perquè es poden gestionar rols d’accés a diferents nivells.” “JCM: Sí, tot i que potser caldria fer un anàlisis més exhaustiu en base a la nova llei. A més a més amb aquesta eina l’informàtic manifesta que es garanteix i la confidencialitat i la integritat Amb l’anàlisi anterior es considera que compleix amb la Llei de protecció de dades”, com també en aquest sentit es manifesta la secretaria admetent que “en el moment que posem en marxa aquestes eines són desconegudes per nosaltres i el nostre personal i pel propi responsable d’informàtica i per tant ara, amb l’ús que n’hem fet hem pogut detectar millores, quines són les problemàtiques i sobretot sobre quins elements hem d’actuar per anar reduint els espais de riscos de funcionament”. També destaca que l’eina compleix amb les exigències requerides excepte “amb el tema de la descàrrega dels fitxers temporals. Aquest és un element principal a resoldre i és que quan s’utilitza un rol consulta no es podrien descarregar els fitxers temporals”

Una de les mancances que s’han destacat pels entrevistat és la manca de **protocols de seguretat**, l’Ajuntament no disposa de cap document de seguretat així com tampoc disposa de protocol de comunicació en cas de bretxes. L’informàtic destaca “no hem tingut mai una incidència d’aquest tipus, però és un tema que caldria determinar i preguntar al proveïdor. En teoria ens ho haurien de comunicar.Com no ha passat mai no ho hem comprovat” així com també “no em tingut cap incidència però no tenim previst cap protocol de comunicació”

Una altra deficiència es la maca de nomenament de **Delegat de Protecció de Dades** (en endavant DPD). En el moment de fer l’entrevista no s’havia nomenat cap DPD, tot i que s’havia demanat recurs a la Diputació de Barcelona “ MVS: hem demanat recurs a la Diputació de Barcelona, per tal que ens doni recolzament com a Ajuntament de menys de 20.000 habitants durant el primer any”. En el decurs de la realització d’aquesta investigació, en tant no es concedeixi aquest recurs s’ha designat provisionalment a la Tècnica de Secretaria i de Gestió del Coneixements com a DPD i amb efectes a data 13 de juny de 2018.

Pel que fa a la **formació** tots els entrevistats manifesten que no tenen prou formació en matèria de protecció de dades i que seria interessant realitzar-ne. A més la Secretària destaca que “La formació ha de ser continua perquè més que formació ha de ser preparació i sensibilització respecte la informació que estem tractant. I la considera imprescindible per a que els empleats puguin esser proactius en matèria de seguretat i donar compliment a aquest principi del RGPD. El tractament de dades, la gestió i la interoperabilitat, requereix que l’empleat que està a l’últim esglaó estigui format i preparat per ser proactiu i plantejar mesures al responsable de protecció”.

### 4.2.3. Gestió del Canvi

Pel que fa a la **gestió del canvi**, en destaca la bona adaptació que ha fet l’organització a les mesures organitzatives derivades tant de la implantació del gestor com del model de gestió e-set. La Secretaria reconeix que ha esta un canvi important per a l’organització “Ha estat un procés dur a l’inici perquè ha estat un canvi de filosofia de treball molt important. Hem passat a uns nous sistemes de treball, ja que veníem de la cultura del paper, d’un gestor implantant que no estava activat”. No obstant la majoria dels entrevistats comenten que s’hi ha adaptat molt bé:

“AV: La manera de treballar és totalment diferent, des del principi ja has de classificar has de concentrar-te més en posar noms que s’entengui des de fora no només per a un mateix. És més laboriós al principi però després simplifica molt.”

“AV: És una manera diferent de treballar, ni més ni menys”

“CE: Als inicis sempre amb una eina nova hi ha dubtes, t’has d’anar fent una miqueta però no ha sigut gaire traumàtic.”

Només un destaca que ha viscut el procés de canvi “amb molta angoixa”, que els va suposar ”una càrrega molt important pel que se’ns va demanar en aquell moment i no es van preveure recursos”. Destaca que “quan es fan canvis és important saber perquè estem fent un canvi” i que” m’agradaria que se m’hagués explicat que estàvem fent un canvi ja que anàvem en una direcció i quina és la finalitat”. Aquestes manifestacions tot i que s’ajusten amb el que diu secretari respecte a la dificultat que comporta fer canvis en les organitzacions, no encaixa amb el fet que abans d’iniciar el projecte de canvi, es va contractar una consultoria per tal de guiar el procés que, entre d’altres, va fer diverses sessions de sensibilització i d’explicació dels objectius del canvi i de la situació on es trobava l’Ajuntament. Així com formació final tot i que la entrevistada esmentada no recorda haver fet cap formació.

En aquest sentit es preguntà a secretaria, com a directora del projecte, com s’havien gestionat les **resistències al canvi** i manifesta que tot i que si que n’hi ha hagut que “aquest projecte s’ha iniciat quan hi ha hagut una alineació de entre l’àmbit polític, l’àmbit directiu (gerència) i l’àmbit tècnic en aquest cas encapçalat per secretaria ( és a dir, per mi). El fet que aquests tres elements hagin estat alineats en tot moment en el procés ha sigut fonamental” i que s’han resolt mitjançant un “acompanyament total cap a la Organització i cap a les persones i en el dia d’avui les persones que segueixen tenint dificultat en l’ús segueixen tenint un acompanyament perquè si hi ha un lloc de treball que és gestió del coneixement és perquè ja orienta molt”.

Pel que fa als **beneficis**, excepte el cas esmentat, la resta d’ entrevistats consideren que aquest canvi els ha suposat un benefici, tant individual, com general. A nivell individual les expressen que ara hi ha més ordre, i que ara és molt més fàcil trobar la informació. Així com la seguretat que els proporciona saber on estan les coses.

“JCM: Ho considero una millora, en aquest cas no només és un canvi d’eina sinó que estem parlant d’implantació de metodologia e-set”

“AV: Has de tenir molt clar els classificadors i el nom que li posaràs al document i després això simplifica molt més alhora de buscar informació.”

“AV: Organització, està organitzat. Si classifiques bé i després busques qualsevol cosa i ho has denominat bé per fer una cerca és molt més fàcil.”

“CE: Ara tot està digitalitzat i tens un accés mol més ràpid , ho pot visualitzar més gent, no només ho tens tu l’expedient i és com si fos “prodiedad de”.”

“CE: Al principi una mica de dubtes però entre tots te’n vas sortint i ja quan agafes la rutina doncs és molt fàcil i facilita la cerca d’informació. L’accés a la informació és molt ràpid i segur.”

I de les entrevistes es confirma el que expressa la secretaria pel que fa canvi viscut “En aquests moments està implantant 100% i la gent, crec, que seria incapaç de tornar enrere , ja que no es pot concebre que jo no pugui localitzar la meva informació”.

Pel que a les regidores consideren també que la Carpeta del Regidor ha suposat una millora important tant a nivell individual com col·lectiu.

“GU: Fantàstic. Primer que m’ho passo bé, després que per mi és una eina fantàstica que m’ha estalviat temps”

“ MJR: Poder treballar des de casa és una avantatge”

Destaquen però que caldria millorar la nomenclatura dels noms tot i que de les entrevistes en resulta que confonen terminologies i que per tant caldria una mica de formació.

Per tant, tots els entrevistats coincideixen que la gestió administrativa ha millora i que tret d’alguns inconvenients respecte maneres de fer personals, el canvi ha suposat una millora, destacant per sobre de tot la seguretat que proporciona, comoditat, la facilitat de cercar informació i l’organització interna que ha suposat.

“MV: Es tracta d’ una metodologia que està descrita inicialment, això és una avantatja ja que està descrita i validada per una administració d’àmbit autonòmic, que és la Generalitat i això ens dona la força d’anar a buscar solucions que ens integrin”.

# 5.Discussió

## 5.1.Transparència

Es garanteix el dret d’accés tot i que no es possible fer efectius aquest dret físicament a secretari ja que quan es comencen a implantar eines d’administració electrònica, i més quan s’opta per sistemes cloud, la informació no pot estar custodiada físicament a les dependències de secretaria. Per tant les lleis, tot i no ser modificades, has d’anar-se interpretant en concordança amb les noves lleis que introdueixen elements d’administració electrònica.

Pel que fa als regidors, es evident que en termes polítics ens trobem davant de regidors de l’Equip de Govern i regidors de l’Oposició, però el nou paradigma que comporta l’Administració electrònica ha d’introduir nous conceptes i noves cultures a les organitzacions. Els regidors comencen a tenir rols segons les seves delegacions i no segons si estan a l’oposició o no. Aquest canvi de cultura es dona gràcies a les TIC, que permeten augmentar la col·laboració i reformular cultures de treball i processos.

No obstant, ha quedat comprovat com els regidors es feien ja en paper i se segueixen fer ara les seves bases de dades i tot i que ara formin part de l’Organització no queda resolt què passarà amb les dades que han anat arxivant quan deixin de ser regidors? Quan un ciutadà realitza el seu dret a cancel·lació i es fa efectiu a l’Ajuntament, aquest no es podrà fer efectius amb els regidors, aquests seguiran conservant totes les dades que considerin. Posant el cas per exemple d’un regidor o regidora que porti 30 anys exercint, quantes dades protegides està tractant?

## 5.2.Protecció de dades

Les entrevistes i les dades aportades demostres que es tenen un objectius clars respecte a com s’han de tractar les dades i la importància que aquestes tenen. Les dades no són de l’Administració, com e podia pensar anys enrere. Les dades són del ciutadà i tot i que no s’ha adaptat l’Ajuntament a les exigències del RGPD es té clar que la protecció des del disseny és essencial. Els documents ha d’estar protegits des del seu origen i les seves metadades ja han d’indicar la informació suficient per fer efectiva la protecció. Tot i que s’anonimitzin els documents, cal veure com es va resolent la anonimització digital de documents que incorporen dades personals. Si bé actualment és cert que ja hi ha programes que ho permeten poques administracions ho tenen completament solucionat.

Un altre tema referent a la protecció de dades i en conjunció amb els principis del *privicy by dessign*. Les normatives que van sorgint incideixen en el compliment dels principis que es deriven del [Pla d’Administració Electrònica 2016-2020 de la Unió Europea](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0179&from=ES) i es concreten en les dimensions digital per defecte, principi d’una sola vegada, inclusió i accessibilitat, obertura i transparència, transfronterer de forma predeterminada, interoperabilitat i confiança i seguretat. No obstant, tot i que el Reglament comença a introduir aquests principis, ni aquest no cap normativa acaba d’enfocar des de la perspectiva de la propietat de les dades. S’introdueixen elements com la proactivitat o el Delegat de Protecció de dades, que pot ser vist com un controlador, algú que ha d’estar vigilant quan el que seria interessant seia que les dades no viatgessin. Les dades són del ciutadà i han d’estar controlades pel ciutadà. El ciutadà hauria de disposar d’eines per poder controlar i donar accessos a les dades que considerés. En sintonia amb el cas d’Estònia, les administracions no ens hauríem de passar dades d’unes a altres, sinó que aquestes haurien de ser del ciutadà i anar a consultar-les allà. Les TIC ens donen moltes noves oportunitats i permeten molt més del que les estem utilitzant, i en aquest sentit la legislació encara entén que les dades han de viatjar, amb cura i responsabilitat, però no dona eines per empoderar al ciutadà en aquest sentit.

## 5.3.Gestió del Canvi

Es deriva de la present investigació que és fonamental per a gestionar qualsevol canvi una estratègia clara, objectius clars i assumibles, un lideratge determinat i sobretot, com es desprèn de mots estudis realitzats i de molta de la literatura, com l’estudi de Sergi de Maya, 2016, és imprescindible la implicació de gerència i de l’esfera política. L’element gerencial és bàsic per marcar objectius i prioritats. La creació de grups de treball multidisciplinars ajuda amb la implantació dels projectes així com la continuïtat d’aquests grups en diverses fases. És imprescindible la formació prèvia i posterior per tal de donar eines als treballador, col·laboració entre els mateixos, crear espais de trobada per a solucionar els dubtes. Tot i l’element tecnològic es reafirma que hi ha altres elements inalienables a la Institució que cal tenir en compte quan es realitzen projectes d’administració electrònica, així com saber gestionar les resistències al canvi que sorgeixen durant el procés.

# 6.Conclusions

Amb la present investigació s’ha donar resposta a la pregunta **La Carpeta del Regidor fomenta la transparència i** **compleix amb les garanties suficient per al tractament de dades de caràcter personal?** dividida en els tres àmbits de la mateixa. De forma genèrica amb la implantació de la carpeta del Regidor/a ha generat:

* Millora en la nomenclatura dels documents electrònics: hem detectat que cal ser clar sinó es fa molt difícil la posterior lectura per un tercer de l’índex de documents que integren l’expedient.
* Millora en la estructuració d’expedients electrònics: hem detectat la necessitat de fer una estructuració amb la obertura d’expedients vinculats per que siguin intel·ligibles.
* Alta percepció de la utilitat de la feina en el back-office: el personal ha vist la necessitat de seguir uns protocols de treball per que el resultat final depèn de la bona entrada de dades.
* Alta comprensió de tota la organització de que suposa treballar en línia amb accés en temps real als expedients: els nostres membres de la Corporació accedeixen a expedients que no es poden “maquillar”.
* Enfortiment del vincle organització política vs organització administrativa, s’han millorat els codis de comunicació administrativa: els membres de la Corporació han acceptat ser la nostra plataforma de prova-error i els treballadors han estat conscients d’aquest suport.
* Generació de confiança en la gestió electrònica del nostre consistori, tots sabem en que consisteix l’administració electrònica.
* Millora autonomia i rapidesa pels regidors/res en l’accés a la informació.
* Augment de la transparència en la gestió municipal a nivell intern.

*Font: Projecte Carpeta del Regidor Presentat als Premis Localtic Cunit 2018, Categoria 3: millor iniciativa d’innovació interna i canvi cultural[[12]](#footnote-12)*

Pel que fa a la **protecció de dades**, cal adequar l’administració al nou RGPD realitzant accions com:

* Identificar les finalitats i la base jurídica dels tractaments i establiment d’un Registre d’Activitats de Tractament
* Identificar els tractaments gestionats sota el principi de consentiment de l’interessat
* Compliment del principi de transparència
* En els formularis presentar la informació bàsica : identificació del responsable del tractament, exercici de drets del ciutadà, orifen de les dades...). Cal fer lo anterior per disposar d’informació per oferir al ciutadà
* Informació addicional que implica la reformulació de la política de privacitat per publicar al web
* Identificar els contractes que impliquin tractament de dades de caràcter personal i adequar-los pel que fa a les clàusules del RGPD relatives als encarregats del tractament
* Generació de nous tràmits i adaptació dels ja existents pel que fa als drets dels afectats
* Elaborar un anàlisis de riscos per als drets i llibertats de la ciutadania de tots els tractaments de dades que es desenvolupin, i revisar totes les mesures de seguretat que s’apliquen als tractaments en base a l’anàlisi de riscos.
* Elaborar i implementar el procediments d’avaluació d’impacte en la protecció de dades
* Establir mecanismes i protocols per identificar amb rapidesa l’existència de violacions de seguretat de les dades i poder-hi reaccionar.
* Crear protocols d’usos de les eines i bones pràctiques respecte al tractament de dades de les que disposem. Donant compliment al principi d’*accountability* (responsabilitat proactiva)
* Formació inicial i continuada en el temps en matèria de protecció de dades. Talles i casos pràctics

Font: a partir del Manual- Guia sobre impactes del reglament (UE) de protecció de dades en els ens locals.

Pel que fa la gestió del canvi de la investigació en resulta que l’Organització ha iniciat un canvi de cultura en la gestió administrativa que entre d’altres ha comportat un reconeixement i consolidació de l’esfera administrativa diferenciada de la política, així com el reconeixement mutu i implicació de tota l’esfera política en el projecte. Ha comportat, també, un benefici per tota l’Organització, imposant ordre i afegint seguretat i agilitat, per tant l’organització ha guanyat en eficiència en la seva gestió. Individualment també ha suposat una millora per que fa a estalvis de temps, desplaçament, organització, seguretat, tot i que es detecten excepcions i casos a treballar. Aquest punt és molt interessat ja que s’estan posant les eines i capacitant als treballadors per tal de millorar la qualitat dels serveis que s’ofereixen a la ciutadania. És important destacar el canvi que comporta en la gestió del personal, doncs s’han generat nous llocs de treball com es el lloc de Gestió del Coneixements que ha de garantir que el projecte segueix endavant i mantenir aquesta nova filosofia així com es comença a tenir en compte les capacitacions de tot els treballadors indiferentment del lloc orgànic que ocupin.

Finalment, es conclou que la Carpeta del Regidor/a ajuda a fomentar la transparència tant de cara als regidors com de cara a la pròpia administració, a la forma de treballar dels empleats. Ja es te clar que es gestiona la informació però que aquesta és pública i que tant regidors com ciutadà té dret a accedir-hi. La forma de treballar dirigint-se cap a la transparència ja no suposa una por per als treballadors/es i per als regidors/es els facilita la consulta, l’accés. Majoritàriament es considera que ha fomentat la transparència si més no, però , es destaca que és una eina bastant nova i que cal anar afegint-hi funcions que permetin més autogestió per als regidors/es i més transparència. És important destacar el fet que les regidores entrevistades en parlen com un projecte propi del qual tots hi formen part i que per tant s’ha d’anar evolucionant conjuntament.

# 7.Referències i bibliografia

**Arena, G** (1996): *Tranparenza amministrativa e democracia*. En Cerrillo A. (2012) *La Contribución de las TIC a la mejora de la Tranparencia Administrativa ARBOR Ciencia Pensamiento y Cultura.* Vol. 188-756 707-724 ISSN: 0210-1963.

**Agencia Española de Protección de Datos** *Informes 0470/2006, 0016/2010, 018/2014*

**Autoritat Catalana de Protecció de Dades**: *Informe 51/2015: Accés d'un regidor a dades retributives d'empleats municipals*

**Autoritat Catalana de Protecció de Dades**: Informe 53/2012: *Accés dels regidors a información personal obrant en expedients municipalsl i difusió d’aquesta información per Internet*

**Cavoukian, A.** (2009) The 7 foundational principles. www.pricacybydesign.ca

**Cerrillo A**. (2012) *La Contribución de las TIC a la mejora de la Tranparencia Administrativa ARBOR Ciencia Pensamiento y Cultura*. Vol. 188-756 707-724 ISSN: 0210-1963.

**Comisión Eropea** (2016). *Comunicación de la comisión al parlamento europeo, al consejo, al comité económico y social europeo y al comité de las regiones*. Plan de Acción sobre Administración Electrónica de la UE 2016-2020

**Corbetta, P** (2003). *Metodología y técnicas de investigación social.* Madrid: McGraw-Hill

[**eGobernanza: Participación ciudadana e innovación**](http://www.eudel.eus/es/publicaciones/libros/egobernanza__participacion_ciudadana_e_innovacion_). Nº Publicación 22

<http://www.eudel.eus/es/archivos/libro/eGobernanza.pdf>

**Heald, D**. (2016a): *Transparency as an instrument value*. En Cerrillo A. (2012) *La Contribución de las TIC a la mejora de la Tranparencia Administrativa* ARBOR Ciencia Pensamiento y Cultura. Vol. 188-756 707-724 ISSN: 0210-1963.

**Herrera Bravo, R** (2011): *Revista de Derecho y Ciencias Penales* Nº17 (43-58) . Universidad de San Sebastián (Chile). I.S.S.N. 0718-302X

**Lessing, L** (2010): *Against trasnparency: The perils of openness in Goverment*. En Cerrillo A. (2012) *La Contribución de las TIC a la mejora de la Tranparencia Administrativa* ARBOR Ciencia Pensamiento y Cultura. Vol. 188-756 707-724 ISSN: 0210-1963.

**de Maya, Sergi.** (2006) *La gestió relacional en l’administració pública local de Catalunya. El repte de la col·laboració a Barcelona, el Prat i Mataró* II Congrés Català de Gestió Pública. Barcelona. ESPAÑA.

**Meijer, A** (2009): *Understainding modern transparency. Internacional Review of Administrative Sciences*, 75. En Cerrillo A. (2012) *La Contribución de las TIC a la mejora de la Tranparencia Administrativa* ARBOR Ciencia Pensamiento y Cultura. Vol. 188-756 707-724 ISSN: 0210-1963.

**Orofino, A.G**. (2005): *La pubblicità telemática nell’impiano el Codice dell’ammiinistrazione digitale. En Cerrillo A.* (2012) *La Contribución de las TIC a la mejora de la Tranparencia Administrativa* ARBOR Ciencia Pensamiento y Cultura. Vol. 188-756 707-724 ISSN: 0210-1963

**Oliver, R W**. (2004): *What is trasnparency*?New York, MCGraw-Hill. En Cerrillo A. (2012) *La Contribución de las TIC a la mejora de la Tranparencia Administrativa* ARBOR Ciencia Pensamiento y Cultura. Vol. 188-756 707-724 ISSN: 0210-1963.

**Prat. A** (2006): *The more closely we are watched*. En Cerrillo A. (2012*) La Contribución de las TIC a la mejora de la Tranparencia Administrativa* ARBOR Ciencia Pensamiento y Cultura. Vol. 188-756 707-724 ISSN: 0210-1963.

**Riba Campos,C**. *Generalitats sobre els mètodes i les tècniques aplicades a l’avaluació qualitativa.* Material de l’assignatura Tècniques Qualitatives. Fundació UOC

**Riba Campos,C**. *L’anàlisis de contingut en perspectiva qualitatviva.* Material de l’assignatura Tècniques Qualitatives. Fundació UOC

**Sainz Moreno, F** (2004). *Secreto y Trasnparencia*. En Cerrillo A. (2012) *La Contribución de las TIC a la mejora de la Tranparencia Administrativa* ARBOR Ciencia Pensamiento y Cultura. Vol. 188-756 707-724 ISSN: 0210-1963.

**Serra, A; Saz-Carranza, A; Deumal, E; Sanz, B**. (2010). *Les noves tecnologies i la modernització local*. Localret

**Ramió, C**. (2012) *E-administración y renovación institucional para la mejora de los servicios públicos*  XVII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Cartagena, Colombia, 30 oct. - 2 nov. 2012

**Somerman, K.P** (2010): *La exigencia de una administración transparente en la perspectiva de los principios de democracia y del estado de derecho*. En Cerrillo A. (2012) *La Contribución de las TIC a la mejora de la Tranparencia Administrativa* ARBOR Ciencia Pensamiento y Cultura. Vol. 188-756 707-724 ISSN: 0210-1963.

**Sunlight fundation**

<http://sunlightfoundation.com/>

**Villoria, M**. (2012) Ponencia El open Goverment *¿Un nuevo paradigma para el Gobierno?* Organizado por Instituto Global de Altos Estudios en Ciencias Sociales (IGLOBAL), Fundación Global Democracia y Desarrollo (FUNGLODE), Universidad de Salamanca, Fundación Ortega-Marañón y el Ministerio de Administración Pública (MAP) Video : [https://www.youtube.com/watch?v=poyqnlnboy4](https://www.youtube.com/watch?v=PoYqNlnBoy4)

**White Foote, W**. (1943). *Street Corner Society*. Universisty of Chicago Press

**Guies:**

* *Adaptación al Reglamento General de Protección de datos* de la Agència Espanyola de Protecció de dades
* Guia pràctica 8 *La metodologia qualitativa en l’avaluació de polítiques publiques* (2011) Col·lecció Ivàlua de guies pràctiques sobre avaluació de polítiques publiques.
* *Guia per al compliment del deure d’informar a l’RGPD*, Autoritat Catalana de Protecció de Dades, Agència Basca de Protecció de Dades i Agència Espanyola de Protecció de Dades
* *Guia para clientes que contraten Servicios de cloud computin*, Agència Espanyola de Protecció de Dades
* *Listado de cumplimiento normativo* de Agència Espanyola de Protecció de Dades
* *Manual-Guia sobre impactes del reglament (UE) de protecció de dades en els ens locals* Autoritat Catalana de Protecció de Dades, Federació de Municipis de Catalunya i Associació Catalana de Municipis

# 7.Apèndix

## 7.1.Procés de dimencionalització i transcripció de les entrevistes

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| DIMENSIONALITZACIÓ CONCEPTES DE L’ENTREVISTA PER A REGIDOR/AS | | | | |
| Concepte | Dimensió | Subdimensió | Indicadors | Pregunta entrevista en profunditat |
| C8.  DRET ACCÉS | D8.1  Condició de regidor  D8.2 Obligació de secret  D8.3  Exercici d’accés |  | I8.1.1 Quins drets ostenta en condició de regidors  I8.1.2 Accés a tot tipus d’informació  I8.1.3 Dades personals  I8.2.1 Significat  I8.2.2 Afectació  I8.2.4. Descàrregues de documents  I8.2.5 Base de dades | P8.1.1.1 Saps quins són els seus dret pel que fa a l’accés a la documentació atenent la seva condició de regidor?  P8.1.2.1 Pot accedit a qualsevol tipus de documentació? Sap si existeix alguna restricció?  P8.1.3.1 Quines són les dades de caràcter personal?  P8.2.1.1 Què és l’obligació de secret?  P8.2.2.1 Quina afectació té?  P8.2.4.1 Es descàrrega els documents als quals té accés mitjançant la Carpeta del Regidor? On?  P8.2.5.1 Es guarda còpies de la documentació a la qual té accés? On?  P8.2.6.1 Com manté segures aquestes dades? En fa difusió? |
| C9.  TRASNPA-RENCIA | D.9.1 Ús  D.9.2 Benefici  D9.3 Percepció |  | I9.1.1 Freqüència d’ús  I9.1.2 Facilitat d’ús  I9.1.3 Comprensió de l’eina  I9.2.1 Reducció de temps  I9.2.2 Estalvi de desplaçaments  I9.3.1 Maximització del control  I9.3.2 Sensació de transparència  I9.3.3 Nivell se satisfacció  I9.3.4 Valoració general  I9.3.5 Millores a realitzar | P9.1.1.1 Cada quan entra a la seva carpeta? I per a què?  9.1.1.2 Entra a la Carpeta des d’ordinadors que no son el seu personal o la tablet?  9.1.1.3 Ha pogut entrar alguna vegada estant a l’estranger?  P9.1.2.1 Troba que és fàcil d’usar?  P9.1.3.1 Compren el seu funcionament? La seva finalitat?  P9.1.3.2 Entén l’estructura dels expedients? La seva codificació? Així com la codificació dels documents?  P9.2.1 Li ha suposat una reducció de temps en la consulta dels expedients?  P9.2.2.1 L’evita de fer desplaçament al Consistori?  P9.3.1.1 Ha augmentat d’alguna manera la sensació de control de la documentació i gestió de les sessions d’Òrgans?  P9.3.2.1 I la sensació de transparència? Creu que aquesta eina ajuda a fomentar la transparència de les accions de govern?  P9.3.3 Quin seria el seu nivell de satisfacció amb la Carpeta  P9.3.4.1 Quina és la seva valoració general?  P9. Té algun suggeriment o millora? |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | | |
| Tipus de Contacte: | **REGIDOR/A** | | |
| Identificació | **GU** | | |
| Número del document: | **04062018-1** | **Persona receptora:** | **Míriam** |
| Data: | **04/06/2018** | **Lloc:** | **Ajuntament de Viladecavalls** |
| Forma: | **Enregistrada** | **Origen del document:** | **Vídeo** |
| BATERIA DE PREGUNTES | | | |
| 1. | | | |
| E: Saps quins són els seus dret pel que fa a l’accés a la documentació atenent la seva condició de regidor? | | | |
| GU: Sí, els drets i les obligacions també eh. | | | |
| E: Quins? | | | |
| GU: Home jo com a regidora tinc el dret a demanar qualsevol informació de l’Ajuntament, pels mitjans que sigui. | | | |
| 2. | | | |
| E: Pot accedit a qualsevol tipus de documentació, Sap si existeix alguna restricció? | | | |
| GU: No, a vegades temes que tenen protecció de caràcter personal que llavors he de venir exprés a veure’ls...però potser jo no he demanat res que tingui limitació...però no m’hi he trobar la veritat. | | | |
| 3. | | | |
| E: Quines són les dades de caràcter personal? | | | |
| GU: Sí, quan demanes vista d’algun expedient i les dades que conté són de caràcter personal, per exemple de treballadors i que suposo que tenen una protecció especial. | | | |
| 4. | | | |
| E: Què és l’obligació de secret? | | | |
| GU: La informació de secret és tota aquella informació que nosaltres tenim accés i no la podem fer pública, hi podem treballar o opinar com calgui però ha d’estar segura de manera general, mirar que no surtin noms, cognoms, ni DNIs ni res d’això. O sigui és objecte de crítica el com es fan les coses però no el que exactament de l’expedient en concret. I evidentment de l’expedient que tu veus, assumeixes la responsabilitat que l’has vist tu i que pot contenir dades que no interessen a ningú i que no tens perquè dir-les. | | | |
| 5. | | | |
| E: T’afecta d’alguna manera? | | | |
| GU: No | | | |
| 6. | | | |
| E: Es descarrega els documents als quals té accés mitjançant la Carpeta del Regidor? On? | | | |
| GU: Si. En un PEN, perquè quan treballes amb la carpeta del Regidor no tens històric de les coses, i això vol dir que cada vegada has de demanar la documentació, i això vol dir que per molt àgil que sigui tu immediatament no pots...quan tu treballes un tema, per exemple que surt al Ple...subvencions, dic aquest perquè és el que ha sortit en aquest Ple eh, clar et surt l’expedient d’aquest any, no et surt l’històric d’anys passat a no ser que es faci alguna variació. Però no tens accés, quan surt al Ple. Hauries de demanar, vull veure això, i per molt diligent que sigui, com que no tens accés directe, sinó que algú la de penjar, tens un problema. El que hem descarrego és el que hem permet fer històric de temes, o bé un projecte perquè sinó no hi ha altra manera. | | | |
| 7. | | | |
| E: Es guarda còpies de la documentació a la qual té accés? On? | | | |
| GU: Me les guardo en un PEN i no són accessibles a ningú | | | |
| 8. | | | |
| E: Com manté segures aquestes dades? En fa difusió? | | | |
| GU: Si. No en faig difusió | | | |
| 9. | | | |
| E: Cada quan entra a la seva carpeta? I per a què? | | | |
| GU: Entro o bé perquè hi ha convocatòria de Ple o Comissió Informativa o qualsevol altra Comissió i després per vista d’expedient perquè en demano i si no tinc una feina a fer no entero. | | | |
| A l’agenda no entro per res. A la meva no hi entro perquè no hi poso res i a la dels altres tampoc. A més no es posa el que s’hauria de posar en una agenda institucional.  A les agendes institucionals s’hi hauria de posar les reunions que es fa amb els grups d’interès (entitats, empreses...) o reunions Institucionals (Consell Comarcal....) que es despatxi o no de 8h a 9h no té més interès. Se suposa que això ja es treball ordinari, no? | | | |
| 10. | | | |
| E: Entra a la Carpeta des d’ordinadors que no son el seu personal o la tablet? | | | |
| GU: Des del personal o la tablet. La tablet no hi treballo | | | |
| 11. | | | |
| E: Ha pogut entrar alguna vegada estant a l’estranger? | | | |
| GU: No ho he provat | | | |
| 12. | | | |
| E: Troba que és fàcil d’usar? | | | |
| GU: Sí. L’únic que li trobo a faltar és poder tenir accés a documentació de l’històric que ara no tenim accés. Per exemple, no ha variat res, però no pots comprovar que no ha variat res, diga-li ordenances...o el que sigui, perquè el tema que veus és aquell concret, amb l’expedient d’aquell any no pots anar més enllà. I el fet que hagis de demanar la documentació...doncs que no és automàtica. Jo crec que una de les possibilitats és que si tots són regidors al final tots estem subscrits a que si demanes informació que no la utilitzes bé doncs hi ha altres mecanismes. Doncs per responsabilitat també s’hauria de donar accés a certa informació d’un amanera més àgil, sense haver de fer instància, ja que alguns no fan instància. Llavors no té molt sentit, però si la resta no fa servir aquest mecanisme.... | | | |
| .../.... (minut 9 ) | | | |
| 13. | | | |
| E: Compren el seu funcionament? La seva finalitat? | | | |
| GU: Sí | | | |
| 14. | | | |
| E: Entén l’estructura dels expedients? La seva codificació? Així com la codificació dels documents? | | | |
| GU: Sí, un cop ja hi entres, realment és fàcil. És fàcil perquè a demés és molt fàcil el criteri ( el més nou a dalt). Si això, però, ho hagués de veure qualsevol persona que no hi està avesada... és fatal perquè la codificació per...per número ja és per perdre’s. Hauria de ser més fàcil.  Quan et baixes els documents només es grava amb números, però si no els baixes el que veus allà si que és fàcil ja que posa el que és (informe, decret...) i l’explicació. Ara bé, menys el document en blanc, que veus DOCUEMENTO EN BLANCO) I t’incita a dir...això què és? A més són bases de coses o els documents de treball abans no surten. És interessant perquè quan tu veus el drets i la proposta estàs aprovant alguna cosa que no hi és en el propi document. Que l’has d’anar a buscar i sempre és document en blanc. S’hauria de posar el que són les bases...esborrany de bases.... i si n’hi ha dos doncs esborrany un o dos. A vegades el document interessant és el que costa de trobar. | | | |
| 15. | | | |
| E: Li ha suposat una reducció de temps en la consulta dels expedients? | | | |
| GU: Molt, per la gent que tenim feina a altres llocs , i a final dediques el teu temps a fer serveis a la comunicat això és una passada...és una eina que ens permet mirar els expedients, poder-los analitzar, tot el que comporta aquell expedient i clar tu pots demanar un document en concret com abans, mirar-ho en paper i no tenir temps a més llegeixes en diagonal perquè hi ha expedients enormes ja que l’administració és de 8 a 15 i tu també treballes. Has de demanar permisos especials... i això és una passada, jo ho he gaudit com un camell...jaja no, no és veritat!! Si perquè tens l’oportunitat que si tens ganes et pots dedicar a això. Ara si no tens ganes és igual que et portin això que mil coses perquè no hi ha gaire gent que es miri tots els documents....  ..../....  GU: El que falta es temps, si que és cert que el temps d’exposició quan es convoca el Ple o la CI...si ja saps que aquell tema anirà a la CI que es pogués penjar abans. No se de quina manera.  O que hi hagués un històric. Que en algun lloc estigues l’històric...pels regidors ehh | | | |
| 17. | | | |
| E: Ha augmentat d’alguna manera la sensació de control de la documentació i gestió de les sessions d’Òrgans? | | | |
| GU: Si | | | |
| 18. | | | |
| E: I la sensació de transparència? Creu que aquesta eina ajuda a fomentar la transparència de les accions de govern? | | | |
| GU: Si, quan més informació tens més transparència. El fet que tinguis accés a tot l’expedient el que si et dona es que pots visualitzar, amb temps, i tots els documents que hi ha a dintre. En això s’ha millorat moltíssim. Parlo com a Oposició i com a Administració en general.  Des de la part política hi podràs dubtar-hi o estar-hi més d’acord o no però una cosa és l’Administració i aquesta ha guanyat molt ja que un paper es pot perdre...però quan esta digitalitzat no. I això per tranquil·litat dels treballadors i la ingerència que hi podria haver entre el poder polític i l’administració. L’Administració és l’administració i els polítics van i venen però aquests no han d’entrar en el que es el cor del funcionament de l’Administració | | | |
| 19. | | | |
| E: Quin seria el seu nivell de satisfacció i valoració general amb la Carpeta | | | |
| GU: Fantàstic. Primer que m’ho passo bé, després que per mi és una eina fantàstica que m’ha estalviat temps i ay que no puc baixar que aquesta setmana no hi ha manera. A més és segura i quan he tingut algun problema o alguna cosa de seguida us truco perquè crec que és una eina que entre tots la podem millorar...i quan se m’ha acudit alguna cosa de seguida us dic ei això o això no acaba de funcionar. Per que crec que aquesta és l’eina pels ciutadans.. una altra cosa és que la fem servir o no, però com a eina això és fantàstic. | | | |
| 20. | | | |
| E: Té alguna suggeriment o millora? | | | |
| GU: No. Quan vaig veien millores ho vaig dient...o el que si ...amb les factures ja ho vaig parlar amb Intervenció perquè quan veig els llistats de factures no hi veig l’expedient i això ens agilitza a nosaltres i a vosaltres perquè sinó haig d’apuntar el concepte i a veure si per aquest concepte es troba, i crec que hi hauria d’haver l’expedient...si em preguntes qui l’ha de posar... aquí ja no ho se ja que sembla que aquí pot ser el problema però seria genial ja que si tot es part d’un expedient és lògic que tots els documents tinguin aquella referència. | | | |
| 21. | | | |
| E: Consideres que l’eina és adequada per al compliment de l’adequada protecció de dades? | | | |
| GU: Si, però jo sóc molt curosa i espero que els 13 regidors també ho siguin i crec però que hauríem de signar algun paperet d’algun tipus (confidencialitat) ja que al igual que jo ho soc...jo no se si els altres són curosos o no. I com a ciutadà tinc informació que no se m’acudiria dir-la a ningú...parlo per mi però no pels altres 12. Si tu utilitzes o veus la documentació que has de poder treballar de manera àgil però no ho pots utilitzar per dir-ho fora.  D’això haurien de ser conscients els regidors.. ja que a vegades sents converses que dius...ai...que es fa en l’àmbit de regidors però tot i així penso que ...no se.....també va amb cadascú. | | | |
| 25. | | | |
| E: Quina formació has rebut en matèria de protecció de dades? La consideres suficient? | | | |
| GU: No, aquí no n’he rebut mai i crec que n’hauríem de rebre. | | | |
| PERCEPCIONS, DETALL, ANOTACIONS QUE ES TENEN DE L’ENTREVISTAT | | | |
| Es mostra tranquil·la i es pren el seu temps per contestar. Aporta moltes altres consideracions i propostes i en algues preguntes no s’ha transcrit part de la resposta ja que derivava cap a consideracions més polítiques. Tot i així es pot veure la resposta complerta a la gravació original.  Es denota l’experiència i el bagatge de la regidora tot i que es barregen en algunes ocasions conceptes des gestió administrativa amb conceptes de gestió política. | | | |
| SUMARI DE LA INFORMACIÓ ACONSEGUIDA | | | |
| Entrevista enregistrada amb la tablet, durant la jornada laboral. | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | | |
| Tipus de Contacte: | REGIDOR/A | | |
| Identificació | MJR | | |
| Número del document: | 01062018-2 | Persona receptora: | Míriam |
| Data: | 01/06/2018 | Lloc: | Ajuntament de Viladecavalls |
| Forma: | Enregistrada | Origen del document: | Vídeo |
| BATERIA DE PREGUNTES | | | |
| 1. | | | |
| E: Saps quins són els seus dret pel que fa a l’accés a la documentació atenent la seva condició de regidor? | | | |
| MJR: Crec que sí, no se si se m’han explicat prou però crec que sí. Crec que tinc dret a accedir a tota la informació de l’Ajuntament. El que trobo a faltar és que no sigui a tot temps sinó mesurat en el temps l’accés a la informació. | | | |
| 2. | | | |
| E: Pot accedit a qualsevol tipus de documentació Sap si existeix alguna restricció? | | | |
| MJR: Legalment crec que no tinc cap restricció però no tinc accés immediat a la informació. He d’esperar, primer he de fer una instància cosa que trobo que és força farragosa i després he d’esperar la resposta a aquesta instància i a més a més tinc un termini per accedir a aquesta informació. | | | |
| 3. | | | |
| E: Quines són les dades de caràcter personal? | | | |
| MJR: Si, se el que són.. Et refereixes a quan veig documentació si, si hi ha dades de caràcter personal si les se identificar? Moltes vegades en un decret o un llistat de decrets trobes les dades de caràcter personal amb sigles (anonimitzada) i si vols saber a que fa referència has de veure l’expedient. Ja es veu que hi ha confidencialitat amb el que són dades de caràcter personal. | | | |
| 4. | | | |
| E: Saps què és l’obligació de secret? | | | |
| MJR: Si | | | |
| 5. | | | |
| E: Quina afectació té? | | | |
| MJR: Quan accedeixo a documentació secreta i se que no la puc explicar als Plens he de fer la pregunta adient al Ple per tal que esdevingui pública i la pugui explicar després. | | | |
| 6. | | | |
| E: Es descarrega els documents als quals té accés mitjançant la Carpeta del Regidor? On? | | | |
| MJR: Normalment ho faig amb l’ordenador i si que hem descarregava documents fins que em van informar que això no es podia fer i ja no ho faig. De totes maneres dubto molt que es pugui tenir forma de control sobre això. | | | |
| 7. | | | |
| E: Es guarda còpies de la documentació a la qual té accés? On? | | | |
| MJR: No hauria de poder baixar res del que són dades d’expedient. Si que em puc baixar l’ordre del dia, actes...això si i si que me’ls guardo en una carpeta mensual. De la mateixa manera hi guardo els precs i preguntes que faré, m’escric tot allà que em crida l’atenció dels decrets d’alcaldia i que he pogut veure des de la Carpeta em guardo les instàncies que presento.  Guardo les dades entre dos dispositius, entre dos ordenadors personals que tinc a casa | | | |
| 8. | | | |
| E. Com manté segures aquestes dades? En fa difusió? | | | |
| MJR: Només en faig difusió d’aquelles que se’n poden fer. Les dades estan en dos ordenadors personals que no surten mai de casa. | | | |
| 9. | | | |
| E: Cada quan entra a la seva carpeta? I per a què? | | | |
| MJR: Quan hem donen accés a la documentació que he demanat i quan s’apropa el ple , quan hi ha els ordres del dia. I aprofito per mirar altres coses com són JGL: | | | |
| 10. | | | |
| E: Entra a la Carpeta des d’ordinadors que no son el seu personal o la tablet? | | | |
| MJR: La tablet només la faig servir només als Plens i molt poquet. No m’he adaptat massa a fer-la servir per la Carpeta del Regidor | | | |
| 11. Ha pogut entrar alguna vegada estant a l’estranger? | | | |
| MJR: No crec que no | | | |
| 12. | | | |
| E: Troba que és fàcil d’usar? | | | |
| MJR: Si, és molt fàcil. Tan de bo l’accés a les dades fon tan intuïtiu | | | |
| 13. | | | |
| E: Compren el seu funcionament? La seva finalitat? | | | |
| MJR: Sí | | | |
| 14. | | | |
| E: Entén l’estructura dels expedients? La seva codificació? Així com la codificació dels documents? | | | |
| MJR: De primeres costa d’enganxar-ho, després mica a mica ja vas agafant com es numera o com es formen els expedients | | | |
| 15. | | | |
| E: Li ha suposat una reducció de temps en la consulta dels expedients? | | | |
| MJR: Potser si però és aleatori. Poder treballar des de casa és una avantatge | | | |
| 16. | | | |
| E: L’evita de fer desplaçament al Consistori? | | | |
| MJR: Si | | | |
| 18. | | | |
| E: I la sensació de transparència? Creu que aquesta eina ajuda a fomentar la transparència de les accions de govern? | | | |
| MJR: Tal i com està crec que no. Jo podia veure la documentació físicament i ara la veig en format digital. Com no la puc descarregar doncs és la mateixa però més àgil i còmode. | | | |
| 19. | | | |
| E: Quin seria el seu nivell de satisfacció amb la Carpeta? | | | |
| MJR: Posarem un 8 perquè amb la tablet és més difícil ja que t’obliga a descarregar les documents encara que no es vulgui. Per això no la faig servir al final. És molt lent. També amb els ordinadors passa una mica et dona opció imprimir o descarregar...seria molt més operatiu que s’obrís directament | | | |
| 22. | | | |
| E: Com t’ha afectat a la forma de treballar la implantació d’aquesta eina? | | | |
| MJR: M ‘ho facilitat molt més. Abans venia amb boli i paper i prenent nota i ara ja directament ho tinc tot digitalitzat. Inclús les notes que prenc. Ho tinc molt més organitzat d’aquesta forma. | | | |
| 23. | | | |
| E: Consideres que, en general, s’ ha millorat la forma de treballar? | | | |
| MJR: Si | | | |
| 24. | | | |
| E: Consideres que l’eina és adequada per al compliment de l’adequada protecció de dades? | | | |
| MJR: L’escletxa que trobo es que em puc descarregar fàcilment tota la informació. Si la voluntat es controlar les descàrregues si que hi ha una escletxa. Jo no tinc tant clar que jo no em pugui descarregar la documentació, ja que anteriorment quan demanava documentació si en volia còpia me la donàveu i ara no acabo de tenir clar que no pugui tenir còpia. Una altra cosa és que jo hagi de mantenir el silenci o mantenir el secret, que n’he sigut conscient sempre, però el tema de la descàrrega ho trobo una tonteria i si realment es pensa que no es pot fer...doncs si , hi ha una escletxa molt gran. | | | |
| 25. | | | |
| E: Quina formació has rebut en matèria de protecció de dades? La consideres suficient? | | | |
| MJR: No no n’hem rebut i considero que n’hauríem de rebre, sempre es bona la formació. A mi m’agrada | | | |
| PERCEPCIONS, DETALL, ANOTACIONS QUE ES TENEN DE L’ENTREVISTAT | | | |
| Es mostra tranquil·la però les seves respostes són breus. Es algunes ocasions es confon organització administrativa amb gestió política | | | |
| SUMARI DE LA INFORMACIÓ ACONSEGUIDA | | | |
| Entrevista enregistrada amb la tablet, durant la jornada laboral. | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| DIMENSIONALITZACIÓ CONCEPTES DE L’ENTREVISTA PER A SECRETARIA | | | | |
| Concepte | Dimensió | Subdimensió | Indicadors | Pregunta entrevista en profunditat |
| C1. RESPONSABLE DEL TRACTAMENT | D1.1Finalitat  D1.2 Riscos  D1.3 Tècniques organitzatives  D1.4 Política de protecció |  | I1.1.1 Naturalesa i finalitat del tractament  I1.2.1 Riscos per als drets i llibertats de les persones físiques  I1.3.1 Aplicació de mesures tècniques i organitzatives adequades  I1.4.1 Polítiques de protecció | P1.1.1.1 Es tenen en compte la naturalesa, àmbit, context i finalitats del tractament per tal d’estar conforme amb el RGPD?  P1.2.1.1 S’han tingut en compte els possibles riscos que poden afectar als drets i llibertats de les persones físiques en aquest projecte?  P.1.2.1.1Quines mesures tècniques i organitzatives s’han dut a terme per garantir el correcte tractament de les dades?  P1.4.1.1 Existeixen polítiques de protecció de les dades en l’ús del gestor d’expedients? I concretament de la Carpeta del Regidor? Com s’apliquen?  P1.4.1.2 Tenen els regidors alguna limitació d’accés? Ordinadors feina, estranger...? |
| C2.  PROTECCIÓ DE DADES PER DISSENY | D2.1.Anàlisi  D2.2 Aplicació mesures  D2.3 Efectivitat de mesures  D2.4 Accés  D2.5 Restricció  D2.6 Coresponsabilitat del tractament |  | I2.1.1 Anàlisi de mesures tècniques i organitzatives abans del tractament  I2.2.1 Aplicació de mesures tècniques i organitzatives durant el tractament  I2.3.1 Efectivitat de les mesures aplicables  I2.4.1 Accessibilitat del personal de l’organització a dades especialment protegides o sensibles.  I2.6.1 Coresponsabilitat dels actors en el tractament de les dades | P.2.1.1.1S’ha realitzat algun anàlisis respecte a les mesures tècniques i organitzatives apropiades per al tractament de dades que seran visibles a la Carpeta del Regidor?  P.2.2.1.1 S’aplica alguna tècnica organitzativa per garantir el correcte tractament?  P.2.3.1.1 Són efectives?  P.2.3.1.2 Les dades disponibles compleixen amb la finalitat per la que varen ser recollides?  P.2.4.1.1 Segons els projecte amb la metodologia e-SET, totes les UT tenen accés a tots els expedients menys a Recursos Humans i Serveis Socials, com funciona aquesta mesura? Pot accedir tothom a tot? És una mesura efectiva?  P.2.6.1 Els responsables del tractament de dades estan definits? |
| C3.  DPO | D3.1. Designació  D3.2 Dedicació  D3.3 Recursos |  | I3.1.1 Designació d’un Delegat de Protecció de dades  I3.2.1 Garantir participació adequada, de temps suficient i imparcial  I3.3.1 Es dota al DPO de recursos suficients | I3.1.1 Ha designat l’Ajuntament una delegada de protecció de dades?  I3.2.1 Quines mesures te previstes l’Ajuntament per a garantir la seva adequada participació, suficiència temporal i imparcialitat?  I3.3.1 De quins recursos es dotarà a aquest DPO? |
| C4. GESTIÓ DEL CANVI | D4.1 Canvis organitzatius  D4.2 Resistències al canvi |  | I4.1.1 Canvis interns en la gestió de tramitació  I4.2.1 Gestió de les resistències al canvi | P4.1.1.1 Com s’han viscut els canvis organitzatius derivats de la posada en marxa del gestor d’expedients i de la Carpeta?  P4.1.1.2 Com s’assegura el compliment a llarg termini?  P4.2.1 Han aparegut resistències al canvi? Com s’han treballat? |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | | |
| Tipus de Contacte: | **SECRETARIA** | | |
| Identificació | **MV** | | |
| Número del document: | **01062018-1** | **Persona receptora:** | **Míriam** |
| Data: | **01/06/2018** | **Lloc:** | **Ajuntament de Viladecavalls** |
| Forma: | **Enregistrada** | **Origen del document:** | **Vídeo** |
| BATERIA DE PREGUNTES | | | |
| 1. | | | |
| E: Es tenen en compte la naturalesa, àmbit, context i finalitats del tractament per tal d’estar conforme amb el RGPD? | | | |
| MV: En aquests moments ens trobem en un procés de canvi i sí, que d’alguna manera estem tenint en compte el que seria protecció de dades però des del que seria la perspectiva de la LOPD; quins fitxers generàvem i quines dades donàvem d’alta a l’autoritat catalana. Però tot això està una mica obsolet, perquè ve d’un sistema on no teníem implantada l’administració electrònica i les recollides de dades eren recollides més puntuals o més controlades. Ara, en aquests moments, clar les dades s’incorporen en un sistema que és el sistema de base de dades del gestor d’expedients i per tant la protecció no està tant lligada, diguem a la part d’entrada de dades pròpiament sinó al lloc on estan guardant-se. Llavors la protecció de dades encara no està encaixada al que haurà de ser perquè tots els treballadors públics i operadors, diguem-n’hi, que treballen dins els nostres programes i si que tenen formació i saben com han de gestionar aquestes dades, protegint dades sensibles o de nivell alt mitjançant la restricció d’accés mitjançant unitats de treball però, per exemple, no estem protegint dades des del punt de vista de la pròpia dada que seria el més important ja que això ens permetria gestionar les dades d’una manera més àgil sense el risc que aquesta dada pugui estar............. . Per tant, estem en un moment en que està tot una mica barrejat , però amb les idees clares de cap on hem d’anar. El tema de la Carpeta del Regidor està essent un espai de proves per veure com accedeix un tercer, en aquest cas membre de l’organització però amb rols diferents per veure què passa. La tecnologia dona molta capacitat d’accés però s’ha de tenir en compte moltes coses que nosaltres no podem controlar com són les descàrregues de documents als temporals i coses d’aquest tipus. Per tant, s’ha d’aprofundir en aquesta política de manera clara. | | | |
| 2. | | | |
| E: S’han tingut en compte els possibles riscos que poden afectar als drets i llibertats de les persones físiques en aquest projecte? | | | |
| MV: És va fer el que seria l’anàlisi de les pròpies eines. O sigui les pròpies eines que tenies unes estructures de gestió de les dades que permetien la seva protecció perquè es poden gestionar rols d’accés a diferents nivells. Des del tema del tractament de les pròpies dades , el tema de la consulta doncs hi ha dades que són dades de l’àmbit de Recursos Humans i Serveis Socials que estan restringides per tant si que es va tenir en compte i es van fer aquestes primeres polítiques de seguretat. Tot i que òbviament en el moment que posem en marxa aquestes eines són desconegudes per nosaltres i el nostre personal i pel propi responsable d’informàtica i per tant ara, amb l’ús que n’hem fet hem pogut detectar millores, quines són les problemàtiques i sobretot sobre quins elements hem d’actuar per anar reduint els espais de riscos de funcionament.  Hi ha una cosa que està molt clara i és que per molt que nosaltres millorem les polítiques de protecció de les dades sempre hi ha un factor humà de les persones que estan utilitzant les dades i llavors aquest és un altre factor que jo crec que s’ha de treballar molt, mitjançant formació i responsabilització de treballador públic o del regidor o regidora que estiguin fent ús o estar accedint a aquestes dades. Per tant, s’ha d’anar treballant la part que és la vessant tecnològica , tot el que és el tema d’incorporació de metadades dels propis documents que ens permetin garantir la seguretat, la pròpia gestió de la eina des del punt de vista d’accés, però després una part molt important del que és formació dels usuaris perquè el risc sinó sempre hi és. Podem protegir molt la dada però si la dada s’utilitza per alguna raó cal que qui l’estigui utilitzant tingui un molt bon coneixement del que pot fer i tingui consciència del que està tocant. | | | |
| 3. | | | |
| E: Quines mesures tècniques i organitzatives s’han dut a terme per garantir el correcte tractament de les dades? | | | |
| MV: El que es va fer va ser una sessió de formació un cop implantat el gestor d’expedients. Si que durant el procés d’implantació es va anar fent formació del funcionament del gestor i es van anar donant directius. | | | |
| 4. | | | |
| E: Tenen els regidors alguna limitació d’accés? Ordinadors feina, estranger...? | | | |
| MV: A veure, la Carpeta del Regidor inicialment es configura com un espai per donar accés als expedients que se sotmeten a sessions. A partir d’aquí, anem evolucionant perquè és un espai que ,de fet, permet moltes més coses: accés al llibre de decrets, accés al llibre d’actes... En definitiva és l’agrupació d’informació de les sessions, de les actes, dels òrgans de govern i que per tant es converteix en un espai on els treballadors tenen la seva informació i no han d’estar demanant còpies i paper i tal del que necessiten de les sessions anteriors i dels decrets que també s’han donat compte. Després quan les sessions estan actives poden accedir directament a l’expedient. A l’expedient no poden accedir complert sinó que poden accedir a aquella documentació que forma part de l’article 79 ( de la llei de procediment), que és la documentació que forma part de l’expedient. L’expedient, com a tal, està configurar com a un element que té més coses: elements de tasques, esborranys, registres d’entrada de sortida dades d’interessats....i el que ells veuen són els documents que estan ja incorporats, definitius i signats i que són els que serveixen de base per a dictar l’acord.  El salt qualitatiu és important ja que la normativa preveia que els expedients de les sessions s’han de dipositat i consultar a la Secretaria Municipal. En el moment que un ajuntament entra en un sistema d’administració electrònica i la informació està en un sistema cloud en cap cas pot estar custodiat i dipositat físicament a la secretaria municipal. Per tant ,si abans els regidors que tenien dret d’accés a aquesta expedients s’havien de desplaçar a la Secretaria Municipal per poder veure aquesta documentació, ara la poden veure des de qualsevol lloc i en principi haurien de poder-lo veure des del dispositiu que l’Ajuntament va posar a la seva disposició, que són unes tablets. Altra cosa és que puguin estar-ho fent des d’altres dispositius, que és un dels temes que s’ha d’acabar de treballar, perquè el que hem detectat és que la simple obertura dels documents per poder-los llegir comporta una descàrrega als fitxers temporals. Això és un dels elements que hem de veure com gestionem perquè provoca que en un dispositiu només obrint una sessió i mirant la documentació es puguin estar realitzant descàrregues i això podria ser un forat de seguretat si la persona que està fent aquesta obertura no te coneixements suficients per després esborrar els fitxers temporals del dispositiu. De fet tot i tenir un accés directe i abans fins i tot se’ls feia fotocòpies i també hi havia risc que es perdés.....aquest seria un element que caldria veure com gestionem. Ells fan una utilització important de les tabletes que utilitzen a les sessions i per tant hem de suposar que ho estan fent d’aquesta manera.  L’altre tema, és que a banda de les sessions hem iniciat la vista d’expedients electrònics que no estan vinculats a sessions. Tenen dret els regidors a demanar vista d’expedient per les raons que vulguin i aleshores en els expedients que són 100% electrònics hem iniciat la vista d’expedients electrònics, amb les mateixes característiques que els de les sessions de Ple. Si hi ha expedients amb dades especialment protegides els fem venir personalment i se’ls ensenya des d’un dispositiu de l’Ajuntament per tal que no puguin fer descàrrega, ni tant sols accidental, d’aquets documents.  Això que estem fent ara, ho hem de treballar amb el proveïdors doncs desconec si es que ningú ho està fent o es que ningú ho ha plantejat als proveïdors. Cal veure com es bloqueja el rol consulta que no comportin descàrrega del document. | | | |
| 5. | | | |
| E: Les dades disponibles compleixen amb la finalitat per la que varen ser recollides? | | | |
| MV: Sí, per descomptat, perquè a la carpeta del regidors no s’incorpora cap dada que no sigui necessària per la...o sigui que s’ajusta totalment a la normativa. Primer, la normativa el que preveu és que l’accés a les dades és d’accés directe quan ho és pels ciutadans i és directe quan són dades d’expedients que estan incorporats en les sessions. Accés directe vol dir que no té un filtre, no es pot limitar. Una cosa es es fa aquesta vista d’expedient: físicament que han de venir i l’han de mirar amb supervisió, perquè no en facin còpies. Hi ha tot un element de protecció que formalment ha de canviar perquè una cosa es protegir la informació amb riscos de mal ús i una altra cosa és no donar accés a la informació. Aquesta està cada vegada més en línia i cada vegada és més difícil bloquejar l’accés a la informació, però si que cal gestionar el risc que no hi hagi un mal ús d’aquesta informació. Per tant, la carpeta incorpora els elements que preveu la normativa que quan l’accés no és directe, ho han de sol·licitar i quan ho fan se’ls hi concedeix o no se’ls hi concedeix. Si se’ls concedeix es dona accés electrònic però se’ls especifica una llegenda en la que se’ls recorda les seves obligacions com a regidors i per tant qualsevol mal ús queda subjecte a la responsabilitat que preveu la normativa, per tant està fet correctament. | | | |
| 6. | | | |
| E: Els responsables del tractament de dades estan definits? | | | |
| MV: S’identifica sempre el responsable de la informació ja que tot el que entra per registre d’entrada es responsabilitat de l’ OAC, quan entren per registre i es traspassa al següent nivell ja s’identifiquen les unitats de treball i les persones responsables de la tramitació. Per tant, en aquest nivell les dades tenen identificat el moment en que han entrat, com han entrat, la persona responsable del seu tractament i com es mouen dins de la organització i amb quin rol es belluguen: si són consulta o tramitació. | | | |
| 7. | | | |
| E: Consideres que l’eina és adequada per al compliment de l’adequada protecció de dades? | | | |
| MV: L’eina compleix excepte amb el tema de la descàrrega dels fitxers temporals. Aquest és un element principal a resoldre i és que quan s’utilitza un rol consulta no es podrien descarregar els fitxers temporals. Tecnològicament no sé si es possible, però per una bona gestió de seguretat aquest seria un element molt important. Sinó depenem que l’usuari que realitzi aquest accés virtual esborri els temporals o només es pugui fer consulta en un dispositiu de titularitat municipal. | | | |
| 8. | | | |
| E: Ha designat l’Ajuntament una delegada de protecció de dades? | | | |
| MV: Aquí una mica ens hem adormit. Sabem quines són les nostres obligacions però no hem designat encara ningú. Hem demanat recurs a la Diputació de Barcelona, per tal que ens doni recolzament com a Ajuntament de menys de 20.000 habitants durant el primer any, però no ens han assignat encara el Responsable. Mentrestant, estem en procés de nomenar com a Delegada a la tècnica de secretaria i gestió del coneixement. Paral·lelament, estem fent una auditoria de protecció de dades que curiosament havíem demanat fa dos anys a la Diputació de Barcelona i que ens han atorgat fa poquet i que en teoria ara ens havien de donar els resultats ajudant-nos en aquest procés. Per tant, el responsable de protecció hauria de tenir d’inici ja un primer guió de què és el que hem de fer.  Si que hem fet uns treballs previs que serien la consultoria d’anàlisis de la situació en protecció de dades en que vàrem demanar pautes i que va relacionat amb el nou Reglament europeu de protecció de dades. | | | |
| 9. | | | |
| E: Ha previst l’Ajuntament mesures per a garantir la seva adequada participació, suficiència temporal i imparcialitat? | | | |
| MV: No, perquè la idea era que inicialment ho assumeixi la Diputació de Barcelona i nosaltres a partir d’aquí poder acabar els nostres processos que estem fent com posada en marxa del nou web i del catàleg de tràmits i serveis, de la carpeta del ciutadà. | | | |
| 10. | | | |
| E: De quins recursos es dotarà a aquest DPO? | | | |
| MV: Ja veurem. Estem fent coses, és un element que tenim molt present però formalment no hem seguit els passos que ja un any que hauríem d’haver previst . | | | |
| 11. | | | |
| E: Segons els projecte amb la metodologia e-SET, totes les UT tenen accés a tots els expedients menys a Recursos Humans i Serveis Socials, com funciona aquesta mesura? Pot accedir tothom a tot? És una mesura efectiva? | | | |
| MV: És una mesura efectiva que , contràriament al que es pot pensar quan s’implanta un sistema d’organització així , la gent no es dedica a estar tafanejant els expedients que no està tramitant. Per tant, s’han de diferenciar dos elements: primer la persona responsable de tramitar l’expedient que té assignat l’expedient i el que ha de vetllar per a que aquest s’impulsi i l’altre element són les persones que intervenen perquè han d’emetre informes... Per tant , tot i que tothom té accés a tots els expedients, no es produeixen accessos a expedients sinó és perquè hi ha de realitzar quelcom. La gent ja té prou feina i d’alguna manera aquesta obertura està plantejada perquè tothom hi pugui intervenir en la seva tasca concreta. Fins i tot, en temes de càrregues de treballa quan es produeix una acumulació de tasques a una persona o algú està de vacances...permet que l’expedient, que és el centre....per dir-ho d’alguna manera.... . L’organització s’ha muntat d’una manera en que l’expedient és el centre de referència del projecte per tant està sempre en moviment amb compliment de terminis, etc. El fet que no es puguin accedir als expedients de Recursos Humans i Serveis Socials és una mesura que ha garantit la seguretat de les dades d’aquests expedients però ,per altra banda, també genera una distorsió ja que nosaltres treballem amb Quadre de Classificació documental, i quan aquestes Uts obren un expedient d’altres característiques com per exemple contractació , com no està subjecte a aquests nivells de protecció, resten protegits al estar oberts per les UTs de RRHH o SS. Per tant ,vàrem detectar que la mesura de protecció mitjançant la UT no és la mes eficient, hauríem d’anar a mesures de protecció del documents atenent les metadades del mateix.  Però en principi ha funcionat i entra dintre de la filosofia de la transversalitat del treball, de la transparència... i per tant és un element de nova cultura administrativa on a més a més la gent tot i tenir la informació accessible accedeix a la que necessita per treballar. | | | |
| 12. | | | |
| E: Com s’han viscut els canvis organitzatius derivats de la posada en marxa del gestor d’expedients i de la Carpeta? | | | |
| MV: Ha estat un procés dur a l’inici perquè ha estat un canvi de filosofia de treball molt important. Hem passat a uns nous sistemes de treball, ja que veníem de la cultura del paper, d’un gestor implantant que no estava activat , on hi havia parts de l’organització que sí el feia servir perquè necessitava tenir un cert ordre , com urbanisme, però no s’acabava de completar mai el que era el concepte d’expedient perquè hi havia dispersió documental, hi havia carpetes als servidors disperses i en general tot de forma incorrecte a nivell d’expedient ja que no tenia valor jurídic. Fer el salt d’expedients paper , que no se sabia on estaven físicament, el moviment de carpetes amunt i avall per signatures, la pèrdua momentània d’expedients , dependre de la memòria històrica de persones estratègiques de l’organització per poder localitzar coses... Tot això era una problemàtica però l’organització estava acostumada a viure així. El salt, inicialment no es veia, és a dir , anem cap un camí que la gent no sap cap on va i en un principi ho varen vireu com un trasbals molt gran, una desconfiança per si es guardava tot o el tema de signar electrònicament què volia dir. Vull dir que ha estat un procés on l’organització s’ha anat adaptant gradualment però ha requerit un esforç molt important d’equip d’impuls intern , tot i que vàrem estar acompanyats d’una consultoria, el reforç d’aquest projecte ha estat intern de l’Ajuntament perquè s’ha consolidat un equip de treball que diàriament estava ajudant a incorporar tots aquests sistemes nous de treball i cultura d’organització.  En aquests moments està implantant 100% i la gent, crec, que seria incapaç de tornar enrere , ja que no es pot concebre que jo no pugui localitzar la meva informació. A més, després de dos anys de canvi on la gent a anat evolucionant.  S’ha fet un salt col·lectiu i individual de creixement, ja que ha permès aprendre classificació documental, el que són tràmits administratius, el que és un expedient administratiu, una cultura i aprenentatge superior al que tenien. | | | |
| 13. | | | |
| E: Han aparegut resistències al canvi? Com s’han treballat? | | | |
| MV: Si ,si que n’hi ha hagut però cal destacar que aquest projecte s’ha iniciat quan hi ha hagut una alineació de entre l’àmbit polític, l’àmbit directiu (gerència) i l’àmbit tècnic en aquest cas encapçalat per secretaria ( és a dir, per mi). El fet que aquests tres elements hagin estat alineats en tot moment en el procés ha sigut fonamental ja que hi ha hagut impuls per part d’alcaldia, hi ha hagut assignació de projecte específic i per tant s’ha visualitzat com un projecte concret assignat a una persona concreta que en aquest cas he sigut jo que per posició formal i per coneixements anteriors ha donat molta credibilitat al projecte i sobretot no hi ha hagut fissures sobre què és el que volia l’Ajuntament i aquest tenia molt clar que volia entrar en l’Administració electrònica, doncs era un tema d’obligat compliment normatiu però també de necessitat vital. Aquest ha estat l’element més potent, a partit d’aquí hi ha hagut algunes resistències però més basades en les inseguretats i pors de “no podré” i crec que han esta ben resoltes perquè en tot moment hi ha hagut un acompanyament total cap a la Organització i cap a les persones i en el dia d’avui les persones que segueixen tenint dificultat en l’ús segueixen tenint un acompanyament perquè si hi ha un lloc de treball que és gestió del coneixement és perquè ja orienta molt. Considero que és imprescindible que l’organització generi nous perfils i nous llocs de treball que han d’estar acompanyant permanent a l’organització. Per exemple quan incorporem personal nou, se’ls ha de formar en la filosofia i eina, inclús si venen d’altres organitzacions i inclús quan entrin la nova fornada de regidors i regidores, que son persones que venen d’altres àmbits i no tenen l’obligació de tenir aquests coneixements.  Aquest element ha facilitat quan s’hagin pogut superar, que les petites resistències que hagin pogut sorgir s’hagin pogut superar, inclús persones que es pensava que no serien capaces d’adaptar-se al projecte s’han adaptat. Evidentment, en diferents graus d’adaptació però tothom està interactuant amb l’administració electrònica i això és molt important. | | | |
| 14. | | | |
| E: Com s’assegura el compliment a llarg termini? | | | |
| MV: Es tracta d’ una metodologia que està descrita inicialment, això és una avantatja ja que està descrita i validada per una administració d’àmbit autonòmic, que és la Generalitat i això ens dona la força d’anar a buscar solucions que ens integrin amb el mon enlloc de buscar solucions individuals que poden ser estupendes per nosaltres però que després ens aïllarien. No hem d’oblidar que hem d’operar i interactuar amb l’entorn. Aquest element, important d’arrencada, s’ha hagut d’anar adaptant i cuidant. Adaptant en el sentit que la metodologia eSET està pensada per Ajuntament molt petits i clar un Ajuntament de les nostres característiques ja té unes necessitats molt diferents. D’entrada les UTs inicials les vam haver de definir de nou, posant les nostres UTs, tot i que es va fer un esforç important ja que només es van definir 10 UTs i estem treballant bé amb elles. Per tant, no en cal tenir 30 o 40. Però es imprescindible que aquest projecte un cop encaixat a l’Organització i acabat d’adaptar a les peculiaritats de l’Organització, s’ha de mimar, s’ha de cuidar, s’ha de revisar, s’ha d’ubicar permanentment , perquè la tendència natural de les persones és fer les coses a la nostra manera. Aleshores si que hi ha elements que estan molt ben definits, com el Quadre de Classificació que avui per avui podem recordar com es classifica....però hi ha elements més del dia a dia, com per exemple com escrivim el títol de l’expedient, el títol del document , tots aquests elements s’han d’anar treballant , polint i no es poden deixar. És un treball de millora continua. | | | |
| 15. | | | |
| E: Consideres que, en general, s’ ha millorat la forma de treballar? | | | |
| MV: Molt. Jo crec que s’ha fet un salt espectacular. En principi qualsevol Ajuntament que fa una aposta d’aquest nivell quan veu els resultats són molt alts. Però crec que en aquest Ajuntament ha sigut molt espectacular perquè pel camí s’ha canviat el gestor d’expedients. Això és dur i per tant el salt ha estat brutal perquè l’Organització ha estat capaç de fer dos adaptacions en poc temps. | | | |
| 16. | | | |
| E: Consideres que es fomenta la transparència amb la implantació de la Carpeta del Regidor? | | | |
| MV: Sí, considero que fomenta un nou concepte administratiu del que és un regidor en un Ajuntament. L’altre dia ho comentava amb una persona que hem deia: “quan jo era regidor de la oposició...els regidors de l’oposició...” En termes d’accés i de gestió administrativa els regidors no són regidors de l’oposició. Aquest és un concepte polític però en termes administratius els regidors són regidors amb delegació o sense delegació. Un regidor que no té delegació és igual si està a l’equip de govern o a l’oposició, doncs té els mateixos dret i obligacions i per tant en termes d’administració electrònica tot el que són accessos a expedients i vistes ha d’anar vinculat a les delegacions que fa l’alcaldia. Si l’alcaldia no fa delegacions els regidors no tenen dret a tenir accés directe a cap expedient més enllà que els que alcaldia els faciliti independentment si són del govern o de l’oposició. Per tant, jo penso que fomenta la transparència perquè facilita aquest accés, fomenta la transparència perquè automatitza algo que fins ara semblava que era un element més polític, si et deixo o no veure un expedient. I un expedient si no té un element de protecció específica en principi s’ha de poder veure. També fomenta un important canvi de cultura de la gestió de la informació de cara els regidors. Inclús a la pròpia organització perquè els regidors independentment de en quina posició política estant si que tenen una posició administrativa de cara a l’Organització. | | | |
| 17. | | | |
| E: Quina formació han rebut els usuaris en matèria de protecció de dades? La consideres suficient? | | | |
| MV: No, se n’ha de fer més. La formació de dades que es va fer, va ser un obrir els ulls a l’organització perquè el feedback que jo vaig tenir va ser com la descoberta de coses perquè no es coneixien. La formació ha de ser continua perquè més que formació ha de ser preparació i sensibilització respecte la informació que estem tractant. I ja no només una formació teòrica des del punt de vista de coneixement de la normativa sinó tallers on es puguin experimentar amb situacions concretes i es pugui donar resposta al que el Reglament europeu planteja que es un tipus de seguretat proactiva on els propis empleats públics que gestionen les dades puguin aportar elements que facilitin, perquè la immediatesa i la velocitat que anirà agafant el tractament de dades , la gestió i la interoperabilitat, requereix que l’empleat que està a l’últim esglaó estigui format i preparat per ser proactiu i plantejar mesures al responsable de protecció. | | | |
| PERCEPCIONS, DETALL, ANOTACIONS QUE ES TENEN DE L’ENTREVISTAT | | | |
| L’entrevistat es mostra segur durant tota l’entrevista i atenent que respon àmpliament les preguntes algunes d eles que es tenien previstes no s’han preguntat ja que han quedat respostes en d’altres preguntes. Durant l’entrevista s’ha canviat algun ordre de preguntes ja que s’ha considerat que encaixava millor amb el camí que anava seguint l’entrevista. | | | |
| SUMARI DE LA INFORMACIÓ ACONSEGUIDA | | | |
| Entrevista enregistrada amb la tablet, durant la jornada laboral. | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| DIMENSIONALITZACIÓ CONCEPTES DE L’ENTREVISTA PER A TRAMITADORS | | | | |
| Concepte | Dimensió | Subdimensió | Indicadors | Pregunta entrevista en profunditat |
| C4. GESTIÓ DEL CANVI | D4.1.Canvis organitzatius  D4.3 Accés a les dades  D4.4 Benefici |  | I4.1.1 Canvis interns en la gestió de tramitació  I4.1.2 Càrregues de feina conseqüents del canvis  I4.3.2 Seguretat en la tramitació  I4.4.1 Beneficis en la tramitació de la gestió de tramitació | P4.1.1.1 Com s’han viscut els canvis organitzatius derivats de la posada en marxa del gestor d’expedients i de la Carpeta?  P4.1.1.2 Com treballes sabent que els teus expedients estan visibles en qualsevol moment?  P4.1.2.1 Consideres que aquests canvis t’han rebaixat les tasques o tens una càrrega de feina afegida? Per què?  P4.4.2.1 Tens sensació de més control o menys sobre els expedients i les seves dades?  P4.4.2.2 Estan segures les dades? On pot accedir?  P4.4.2.3 Tens contrasenya per entrar?  P4.4.1.1 Quins beneficis creus que comporta per a la tramitació? I En general per a l’Organització? |
| C5. ANONIMITZACIÓ | D5.1.Mesures internes utilitzades  D5.2 Conseqüències |  | I5.1.1Quin tipus de mesures s’utilitzen per a l’anonimització  I5.2.1 Utilitat de l’anonimització | P.2.2.1.1 S’aplica alguna tècnica organitzativa per garantir el correcte tractament? Anonimització?  I5.2.1.1 Quines conseqüències comporta anonimitzar les dades? |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | | |
| Tipus de Contacte: | TRAMITADOR | | |
| IDENTIFICACIÓ | AV | | |
| Número del document: | 31052018-2 | Persona receptora: | MIRIAM MEDRAN |
| Data: | 31/05/2018 | Lloc: | AJ VILADECAVALLS |
| Forma: | ORAL | Origen del document: | GRAVACIÓ VIDEO |
| BATERIA DE PREGUNTES | | | |
| 1. | | | |
| E: Com s’han viscut els canvis organitzatius derivats de la posada en marxa del gestor d’expedients i de la Carpeta? | | | |
| AV: La manera de treballar és totalment diferent, des del principi ja has de classificar has de concentrar-te més en posar noms que s’entengui des de fora no només per a un mateix. És més laboriós al principi però després simplifica molt. Has de tenir molt clar els classificadors i el nom que li posaràs al document i després això simplifica molt més alhora de buscar informació. | | | |
| 2. | | | |
| E: Com treballes sabent que els teus expedients estan visibles en qualsevol moment? | | | |
| AV: Igual, perquè ja hauria de ser així doncs és informació que es pública. Un expedient administratiu és públic, no em fa por. Si que ets molt més curós. Has de fer tràmits un a un no pots estar fent una proposta, un decret i una notificació alhora. Has d’anar amb més cura. | | | |
| 3. | | | |
| E: Consideres que aquests canvis t’han rebaixat les tasques o tens una càrrega de feina afegida? Per què? | | | |
| AV: És una manera diferent de treballar, ni més ni menys. Al principi fins que no interioritzes el que has de fer ho has d’anar mirant però després es ja com una cadena. | | | |
| 4. | | | |
| E: Tens sensació de més control o menys sobre els expedients i les seves dades? | | | |
| AV: M’ofereix més seguretat. | | | |
| 5. | | | |
| E: Estan segures les dades? On pot accedir? | | | |
| AV: Si, trobo que estan segures. Primer s’han d’anonimitzar les dades relacionades amb les persones. Entro amb contrasenya i ningú més entra amb el meu usuari. No he provat d’entrar des de cap altre lloc que no sigui el treball. Puc veure tots els expedients menys els de personal i de serveis socials. | | | |
| 6. | | | |
| E: Quins beneficis creus que comporta per a la tramitació? I En general per a l’Organització? | | | |
| AV: Organització, està organitzat. Si classifiques bé i després busques qualsevol cosa i ho has denominat bé per fer una cerca és molt més fàcil | | | |
| 7. | | | |
| E: S’aplica alguna tècnica organitzativa per garantir el correcte tractament? Anonimització? | | | |
| AV: Anonimitzem posant les inicials, tres asteriscos i les 4 ultimes xifres del DNI més la lletra, si surt el domicili traiem una dada com per exemple les inicials. I trobo que es prou segur | | | |
| 8. | | | |
| E: Quines conseqüències comporta anonimitzar les dades? | | | |
| AV: Cap, m’ho vaig apuntar i ara ja ho faig | | | |
| 9. Com anonimitzeu edictes? | | | |
| AV: Uix des que he tornat no he fet edictes | | | |
| 10. | | | |
| E: Com t’ha afectat a la forma de treballar la implantació d’aquesta eina? | | | |
| AV: Adaptació al principi i ja està | | | |
| 11. | | | |
| E: Consideres que, en general, s’ ha millorat la forma de treballar? | | | |
| AV: Crec que si | | | |
| 12. | | | |
| E: Consideres que es fomenta la transparència amb la implantació de la Carpeta del Regidor? | | | |
| AV: Crec que si, perquè en qualsevol moment es pot accedir, no és pot manipular la informació si està sempre disponible. No es poden amagar els documents | | | |
| 13. | | | |
| E: Consideres que l’eina és adequada per al compliment de l’adequada protecció de dades? | | | |
| AV: Si | | | |
| 14. | | | |
| E: Quina formació has rebut en matèria de protecció de dades? La consideres suficient? | | | |
| AV: Se que se’n va fer l’any passat però jo no hi era per tant, no la considero suficient | | | |
| PERCEPCIONS, DETALL, ANOTACIONS QUE ES TENEN DE L’ENTREVISTAT | | | |
| Està nerviosa al principi, després una mica més tranquil·la però segueix contestant amb respostes molt breus. | | | |
| SUMARI DE LA INFORMACIÓ ACONSEGUIDA | | | |
| Entrevista enregistrada amb la tablet, durant la jornada laboral. | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | | |
| Tipus de Contacte: | TRAMITADOR | | |
| IDENTIFICACIÓ | CE | | |
| Número del document: | 31052018-2 | Persona receptora: | MIRIAM MEDRAN |
| Data: | 31/05/2018 | Lloc: | AJ VILADECAVALLS |
| Forma: | Oral enregistrada | Origen del document: | GRAVACIÓ VIDEO |
| BATERIA DE PREGUNTES | | | |
| 1. | | | |
| E: Com s’han viscut els canvis organitzatius derivats de la posada en marxa del gestor d’expedients i de la Carpeta? | | | |
| CE: Als inicis sempre amb una eina nova hi ha dubtes, t’has d’anar fent una miqueta però no ha sigut gaire traumàtic. | | | |
| El canvi més important és que treballàvem amb paper que era l’original lo important. Ara tot està digitalitzat i tens un accés mol més ràpid , ho pot visualitzar més gent, no només ho tens tu l’expedient i és com si fos “prodiedad de”.  Al principi una mica de dubtes però entre tots te’n vas sortint i ja quan agafes la rutina doncs és molt fàcil i facilita la cerca d’informació. | | | |
| 2. | | | |
| E: Com treballes sabent que els teus expedients estan visibles en qualsevol moment? | | | |
| CE Igual. Quan hi ha un document que és un document de treball ja el classifico com a tal o si es feina interna que no ha d’estar a la vista, la resta és el que es fa en l’expedient. No presenta cap conflicte. | | | |
| 3. | | | |
| E: Consideres que aquests canvis t’han rebaixat les tasques o tens una càrrega de feina afegida? Per què? | | | |
| CE : En general menys càrrega. Per exemple, en el cas de notificar ara es molt més ràpid. Potser si que ara hi ha altres opcions que donen més feina com tasques que abans no feies però en general diria que menys. | | | |
| 4. | | | |
| E: Tens sensació de més control o menys sobre els expedients i les seves dades? | | | |
| CE : Si, sobretot pel que fet que abans es treballava en paper i si el deixaves o algú l’agafava et quedava aquella cosa (por) per si tornarà sencer?, haurà desaparegut alguna cosa? i d’aquesta manera tens aquesta seguretat que la documentació està i no pot ser manipulada. | | | |
| 5. | | | |
| E: Estan segures les dades? On pot accedir? | | | |
| CE : No he provat a accedir mai des de fora de la feina, només entro en hores de feina i no no he de fer hores extres!!!! No ho he necessitat. Tinc usuari i contrasenya, apuntada...., però on ningú ho sap. | | | |
| 6. | | | |
| E: Quins beneficis creus que comporta per a la tramitació? I En general per a l’Organització? | | | |
| CE : L’accés a la informació és molt ràpid i segur, abans si volies buscar una factura, un expedient, un model, havies d’anar al tècnic en persona i a veure si ho trobava. Ara amb dos clicks tens un accés molt directe i molt segur de les informació. | | | |
| E: Pots accedir a totes les dades? | | | |
| CE : Si excepte a Recursos Humans i Serveis Socials | | | |
| 8. | | | |
| E: S’aplica alguna tècnica organitzativa per garantir el correcte tractament? Anonimització? | | | |
| CE : Molta dada del meu servei és pública doncs fem molta contractació i no són dades protegides. Però si que és veritat que tenim moltes queixes que apliquem sistemes d’anonimitzar. Ho tenim present. | | | |
| Utilitzem les sigles del nom. No treballem amb molts DNIs | | | |
| 9. | | | |
| E: Quines conseqüències comporta anonimitzar les dades? | | | |
| CE: No em suposa cap feina afegida | | | |
| 10. | | | |
| E: Com anonimitzeu edictes? | | | |
| CE: Normalment fem contractació, no em trobo amb el cas de treballar amb dades personals. | | | |
| 11. | | | |
| E: Com t’ha afectat a la forma de treballar la implantació d’aquesta eina? | | | |
| CE : Se que la informació hi és dona més seguretat però a nivell personal a vegades em costa una mica. Al final has d’acabar tenint un sistema teu més personal per fer algun seguiment. Està molt bé com a eina general però la teva forma de fer seguiment no s’acaba d’adaptar a l’eina i has de tenir les teves maneres però en general ha estat un avanç. | | | |
| 12. | | | |
| E: Consideres que, en general, s’ ha millorat la forma de treballar? | | | |
| CE: Crec que si, pel que fa a seguretat i accés a dades està molt bé. | | | |
| 13. | | | |
| E: Consideres que es fomenta la transparència amb la implantació de la Carpeta del Regidor? | | | |
| CE: Crec que si, no conec molt bé la carpeta del regidor però penso que igual que abans demanaven vista d’expedients ara també ho poden fer però deuen tenir més opcions que jo desconec però en el cas de consulta d’expedient és igual que abans però en digital. | | | |
| 14. | | | |
| E: Consideres que l’eina és adequada per al compliment de l’adequada protecció de dades? | | | |
| CE: Anonimitzem nosaltres no el sistema però si penso que està tot ben endreçat i no es pot entrar a dades protegides. | | | |
| 15. | | | |
| E: Quina formació has rebut en matèria de protecció de dades? La consideres suficient? | | | |
| CE: Un curs senzill unes 15 hores, que no em va servir de res. Hi ha formacions que et fan llegir i per això ja et llegeixes tu mateix la llei però falta casos pràctics | | | |
| PERCEPCIONS, DETALL, ANOTACIONS QUE ES TENEN DE L’ENTREVISTAT | | | |
| Una mica nerviosa al principi però va agafant confiança i contesta amb tranquil·litat i sinceritat. | | | |
| SUMARI DE LA INFORMACIÓ ACONSEGUIDA | | | |
| Entrevista enregistrada amb la tablet, durant la jornada laboral. | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| DIMENSIONALITZACIÓ CONCEPTES DE L’ENTREVISTA PER A INFORMÀTICA | | | | |
| Concepte | Dimensió | Subdimensió | Indicadors | Pregunta entrevista en profunditat |
| C7. SEGURETAT DEL TRACTAMENT | D7.1.Nivell òptim de seguretat  D7.2 Confidencialitat  D7.3 Restauració  D7.4 Protocol de seguretat  D7.5 Transferència internacional de dades |  | I7.1.1Mesures tècniques i organitzatives que garanteixen nivell òptim de seguretat  I7.2.1 Confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència se sistemes i serveis  I7.3.1 Mesures per restaurar la seguretat  I7.4.1 Existència de protocol de seguretat  I7.4.2 Notificació als interessats | P.7.1.1.1 Quines mesures tècniques i organitzatives s’han adoptat per a garantir el nivell òptim de seguretat?  P.7.2.1.1 Com es garanteix la confidencialitat, integritat, disponibilitat resiliència dels sistemes i serveis?  P.7.3.1.1 Quines mesures s’adopten per tal de restaurar la seguretat?  7.4.1.1 Existeix algun protocol per detectat bretxes de seguretat?  7.4.1.2 De quina manera comunica o ha de comunicar el proveïdor les bretxes? Has tingut noticia d’algun incident?  7.4.1.3 en cas d’incidència quin protocol es segueix?  7.4.2.1 Les incidències o bretxes es comuniquen als interessats? De quina manera?  7.5.1.1 Es transfereixen les dades a servidors fora de la UE? Compleix amb tots els requisits necessaris?  7.5.1.2 Es pot accedir a l’eina i per tant a les dades des de qualsevol lloc del món?  7.5.2.1 En cas afirmatiu, Implica algun risc per a les dades aquest accés? |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | | |
| Tipus de Contacte: | **INFORMÀTICA** | | |
| Identificació | **JCM** | | |
| Número del document: | **30052018-1** | **Persona receptora:** | **Miriam Medran** |
| Data: | **30 05 2018** | **Lloc:** | **Despatx Secretaria- Ajuntament de Viladecavalls** |
| Forma: | **Verbal** | **Origen del document:** | **Gravació vídeo** |
| BATERIA DE PREGUNTES | | | |
| 1. | | | |
| E: Quines mesures tècniques i organitzatives s’han adoptat per a garantir el nivell òptim de seguretat? | | | |
| JCM: Des d’un punt de vista tècnic, com s’ha contractat una empresa, la part de còpies de seguretat, manteniment, infraestructura, seguretat a nivell perimetral, tot està garantit per l’empresa. Tenim contracte on tot està detallat i es fan còpies de seguretat diàries, també setmanals, esta al CPD. No tenim un servei 24 x 100 però podem dir que el nivell de seguretat és òptim o viable, s’adequa a les nostres necessitats. Això pel que fa a les mesures tècniques.  Altrament hi ha usuari i contrasenya per a cada usuari, que es personal i no pot transferir.  A nivell de configuració de l’eina es creen una serie de rols els quals tenen permisos, privilegis o accessos i que s’assignen a usuaris. Els usuaris només poden accedir a veure la informació a la qual tenen accés.  A nivell organitzatiu, lligat també a rols i usuaris obtenint un nivell adequat de seguretat. Això implica que no tothom pugui entrar a la Carpeta del regidor, sinó que organitzativament s’ha decidit quins càrrecs o membres polítics tenen el rol per poder accedir a la Carpeta del Regidor i el seu contingut. A més a més permet limitar segons òrgan , tot i que actualment tots tenen accés a tots els òrgans però es podria fer si es desitges. Per exemple JGL. | | | |
| 2. | | | |
| E: Com es garanteix la confidencialitat, integritat, disponibilitat resiliència dels sistemes i serveis? | | | |
| JCM: La confidencialitat, al ser un sistema que està al núvol compta amb un HTTPS, protocol segur de comunicacions, per tant la informació va encriptada. Després tenim usuari contrasenya que garanteix la confidencialitat.  A nivell d’integritat, la pròpia aplicació dona la integritat de les dades a nivell de base de dades i a nivell de disponibilitat , tot i que no és 24x7. No tenim servidor doblat, duplicats, és a dir dos sistemes que en el cas que caigui un l’altre respon. Això té un cost però a dia d’avui pensem que no és necessari i que les incidències tingudes no fan considerar tenir-ne. | | | |
| 3. | | | |
| E: Quines mesures s’adopten per tal de restaurar la seguretat? | | | |
| JCM: En el cas de caiguda de Servidors, des del punt de vista d’Ajuntament, si cau la fibra òptica, no tenim connectivitat. En aquest cas la connexió que tindríem és a través de connexió 4G, limitada, ja que no tothom tindria accés . També tenim ADSL que podríem tirar però en cas de caiguda de l’operador si cau fibra també l’ADSL. A nivell de proveïdor en cas de caiguda com que tenen el sistema de [no s’enten] de seguretat, si no recordo malament en 4 hores podríem tenir disponible un servidor nou amb base de dades restaurada. | | | |
| 4. | | | |
| E: Existeix algun protocol per detectat bretxes de seguretat? | | | |
| JCM: No tenim protocol propi perquè l’aplicació no és nostra, sinó d’un tercer, però el proveïdor si que en disposa. Té un sistema i fan auditories. | | | |
| 5. | | | |
| E: De quina manera comunica o ha de comunicar el proveïdor les bretxes? Has tingut noticia d’algun incident? | | | |
| JCM: No hem tingut mai una incidència d’aquest tipus, però és un tema que caldria determinar i preguntar al proveïdor. En teoria ens ho haurien de comunicar.Com no ha passat mai no ho hem comprovat. Però ara que ho dius ho preguntaré, tot i que en teoria ho haurien de comunicar per correu electrònic. | | | |
| 6 | | | |
| E: En cas d’incidència quin protocol es segueix? Incidències que es refereixen a fuita de dades protegides | | | |
| JCM: El que fem, és encara el que marca la llei antiga. Tenim un registre d’incidències, tenim un software per incidències de LOPD i passo incidència a proveïdor per veure on està la bretxa i solucionar el problema. | | | |
| 7. | | | |
| E: Les incidències o bretxes es comuniquen als interessats? De quina manera? | | | |
| JCM: No em tingut cap incidència però no tenim previst cap protocol de comunicació. S’hauria de preveure | | | |
| 8. | | | |
| E :Es transfereixen les dades a servidors fora de la UE? Compleix amb tots els requisits necessaris? | | | |
| JCB: Els servidors estan tot dins de la Unió Europea. Quan es va contractar va ser un dels requisits, petició que se’ls va fer i van aportar un certificat inclús d’ón estan els servidors i compleix amb la normativa Europea | | | |
| 9. | | | |
| E: Es pot accedir a l’eina i per tant a les dades des de qualsevol lloc del món? | | | |
| JCM: Sí, és un entorn web, i des de qualsevol lloc del mon, sigui Xina, EUA o Àfrica es pot accedir. | | | |
| 10. | | | |
| E: En cas afirmatiu, Implica algun risc per a les dades aquest accés? | | | |
| JCM: Si, no en quant a connectivitat sinó al fer servir un ordinador sigui de fora de la Unió Europea o sigui al mateix poble, doncs quan obres un document es descarrega automàticament al PC i llavors es queda una còpia al PC. A partir d’aquí aquest document ja està fora del sistema i podria ser una bretxa de fuita d’informació que hem detectat que es pot produir. De fet hem fet la reclamació al proveïdor i estem a l’espera de que ens doni una solució tot i que no serà fàcil perquè nosaltres reclamem que tinguin un visor que permeti veure però no descarregar el document i ara no ho tenen. El sistema el que fa és, com que treballa amb word a nivell local, a l’obrir el document word se’l descarrega perquè puguis treballar. No treballa amb el word 365 o aquest que és en línia | | | |
| 11. | | | |
| E: Com t’ha afectat a la forma de treballar la implantació d’aquesta eina? | | | |
| JCM: Des del punt de vista tècnic, és una eina a la que hem de donar suport i mantenir i desplegar canvis que demaneu. A nivell organitzatius poc perquè no tinc accés al a Carpeta del regidor. | | | |
| E: En general, no només Carpeta | | | |
| JCM: En generales una eina... al venir d’una eina anterior en aquest cas continuïtat d’alguns canvis ja fets anteriorment però que aquesta ens permet treballar d’una forma més àgil i ràpida, inclús té més possibilitat que l’anterior. | | | |
| 12. | | | |
| E: Com treballes sabent que la informació que introdueixes serà posteriorment visible? | | | |
| JCM: Per una banda hi ha hagut una sèrie d’instruccions, que formen part del nivell més organitzatiu, que s’han donat des de secretaria on hem de classificar les documents, nomenclatura especifica a fitxers i documents i aplicant sentit comú. Si el document s’ha de veure o serà visible que tingui un format , estructura i contingut adequat. | | | |
| 13. | | | |
| E: Consideres que, en general, s’ ha millorat la forma de treballar? | | | |
| JCM: Ho considero una millora, en aquest cas no només és un canvi d’eina sinó que estem parlant d’implantació de metodologia e-set, posar ordre en contractació que anàvem fent però que estem posant al dia. Hem formalitzar part dels serveis que ha teníem. Ja que abans no obríem expedient o l’obríem d’aquell amanera. Doncs ara ja intentem obrir expedient per a cada contractació i fer seguiment, cosa que no es feia i que per tant comportava que els expedients estiguessin incomplerts. | | | |
| 14. | | | |
| E: Consideres que es fomenta la transparència amb la implantació de la Carpeta del Regidor? | | | |
| JCM: Si, hi tant. | | | |
| Primer perquè poden veure tota la informació d’una manera més ràpida i fàcil sense haver de fer papers, fotocopies. El paper és poc transparent. I aquest informació la poden obtenir en qualsevol moment dins dels períodes determinats. Podria ser més transparent que ara publicant més informació però amb el que està fent fins ara considero que si que s’incrementa la transparència en comparació amb el que abans teníem que implicava haver de demanar en paper la documentació i venir a l’Ajuntament. Ells ara no han de venir a més tenen consulta històrica de decrets. | | | |
| 15. | | | |
| E: Consideres que l’eina és adequada per al compliment de l’adequada protecció de dades? | | | |
| JCM: Sí, tot i que potser caldria fer un anàlisis més exhaustiu en base a la nova llei. Amb l’anàlisi anterior es considera que compleix amb la Llei de protecció de dades. To t i que s’haurà d’adaptar i fer canvis sobretot pel que fa als accessos que tothom té accés a tot excepte les UTs Serveis Socials i Recursos Humans que estan restringits i a vegades hi ha temes que s’han de gestionar transversalment entre unitats i al estar restringit comporta problemes. Cal millorar-ho però ara és bastant restrictiu. | | | |
| 16. | | | |
| E: Quina formació has rebut en matèria de protecció de dades? La consideres suficient? | | | |
| JCM: Una jornada de la Diputació i una jornada que vàrem fer a l’Ajuntament però amb llei antiga. | | | |
| No ho considero suficient | | | |
| 17. | | | |
| E: Si l’afectat rebutja el consentiment a les seves dades, heu començat a platejar com es podrà complir aquest Dret? | | | |
| JCM: És bastat complexa. Primer cal saber quines dades tenim del ciutadà, no només al gestor d’expedient sinó a d’altres sistemes tant propis com de tercers dels quals l’Ajuntament n’és responsables de les dades. Cal fer inventari i saber que tenim de cada ciutadà. Hem parlat d’aquest tema en alguna formació però no hem anat més enllà. | | | |
| E: Tècnicament ho consideres possible ? | | | |
| JCM: Caldria establir protocol per esborrar les dades. Del nucli de dades aquestes es poden esborrar però de l’expedient entenc que hi ha una altra llei que permet que es conservin aquestes dades. És una qüestió jurídica que desconec si ho permet. Per exemple de l’expedient seria possible però del registre d’entrades i sortides no es podria esborrar de conformitat amb la legislació aplicable en matèria de registre. Caldria analitzar quina aplicació té aquest dret ja que pot entrar en conflicte amb d’altres lleis. | | | |
| PERCEPCIONS, DETALL, ANOTACIONS QUE ES TENEN DE L’ENTREVISTAT | | | |
| L’entrevistat es mostra segur i no parla amb presa, es pren el seu temps i respon les preguntes. Al principi una mica més nerviós però a mesura que aquesta avança va agafant confiança. | | | |
| SUMARI DE LA INFORMACIÓ ACONSEGUIDA | | | |
| Entrevista enregistrada amb la tablet, durant la jornada laboral. | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| DIMENSIONALITZACIÓ CONCEPTES DE L’ENTREVISTA PER A CAP OAC | | | | |
| Concepte | Dimensió | Subdimensió | Indicadors | Pregunta entrevista en profunditat |
| C10. DRETS DELS CIUTADANS | D10.1 Principis relacionats al tractament  D10.2 Consentiment  D10.3 Transparència |  | I10.1.1. Recollida de dades segons finalitat  I10.1.2 Recollida de dades segons finalitats expresses  I10.1.3 Exactitud de les dades personals  I10.1.4 Actualització de les dades personals  I10.1.5 Manteniment de les dades personals  I10.1.6 Mesures de seguretat per a la protecció de la integritat i confidencialitat  I.10.1.7 Traçabilitat de les dades  I.10.2.1 Recollir consentiment  I.10.2.2 Es pot demostrar el consentiment  I.10.3.1 Es facilita la informació relativa al tractament  I.10.3.2 De forma concisa, clara i entenedora  I 10.3.2 Mitjans de comunicació  I.10.3.4 Informació en recopilacions verbals de dades  I.10.3.5 Informació als ciutadans en exercici del seu dret.  I.10.3.6 Dret d’accés a les seves dades  I.10.3.7 Informació sobre el termini de conservació  I.10.3.8 S’informa als ciutadans sobre tractament de dades diferents a la finalitat de recopilació | P10.1.1.1 Es recullen les dades de conformitat amb la finalitat requerida?  P10.1.2.1 Les finalitats estan determinades?  P10.1.3.1 Es recullen les dades personals amb exactitud?  P10.1.4.1 S’actualitzen aquestes dades? Com? Cada quan?  P10.1.5.1 Quin manteniment se’n fa d’aquestes dades?  P10.1.6.1 Es prenen mesures de seguretat per garantir la protecció de la integritat i confidencialitat de les dades?  P10.2.1.1 Quina traçabilitat tenen aquestes dades?  P10.2.1.1 Es recull el consentiment?  P10.2.2.1 Es pot demostrar aquesta recollida de consentiment?  P10.3.1.1 Es facilita informació relativa al tractament?  P10.3.2.1 De forma concisa, clara i entenedora?  P10.3.2.1 Quins mitjans de comunicació s’utilitzen?  P10.3.4.1 Quan es recopilen dades de forma verbal, s’informa també del tractament de les mateixes?  P10.3.5.1 S’informa al ciutadans dels seus drets relatius a la protecció de drets de caràcter personal?  P10.3.6.1 Com s’articula el dret d’accés dels ciutadans a les seves dades?  P10.3.7.1 S’informa del termini de conservació de les dades?  P10.3.8.1 S’informa al ciutadà quan les dades són tractades per una altra finalitat a la recopilada? |
| C4. GESTIÓ DEL CANVI | D4.1.Canvis organitzatius  D4.3 Accés a les dades  D4.4 Benefici |  | I4.1.1 Canvis interns en la gestió de tramitació  I4.1.2 Càrregues de feina conseqüents del canvis  I4.3.2 Seguretat en la tramitació  I4.4.1 Beneficis en la tramitació de la gestió de tramitació | P4.1.1.1 Com s’han viscut els canvis organitzatius derivats de la posada en marxa del gestor d’expedients i de la Carpeta?  P4.1.1.2 Com treballes sabent que els teus expedients estan visibles en qualsevol moment?  P4.1.2.1 Consideres que aquests canvis t’han rebaixat les tasques o tens una càrrega de feina afegida? Per què?  P4.4.2.1 Tens sensació de més control o menys sobre els expedients i les seves dades?  P4.4.2.2 Estan segures les dades? On pot accedir?  P4.4.2.3 Tens contrasenya per entrar?  P4.4.1.1 Quins beneficis creus que comporta per a la tramitació? I En general per a l’Organització? |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | | |
| Tipus de Contacte: | **Cap OAC** | | |
| Identificació | **CI** | | |
| Número del document: | **8062018** | **Persona receptora:** | **Míriam** |
| Data: | **08/06/2018** | **Lloc:** | **Ajuntament Viladecavalls** |
| Forma: | **Oral enregistrada** | **Origen del document:** | **Vídeo** |
| BATERIA DE PREGUNTES | | | |
| 1. | | | |
| E: Es recullen les dades de conformitat amb la finalitat requerida? | | | |
| CI: Si | | | |
| 2. | | | |
| E: Les finalitats estan determinades? | | | |
| CI: No totes, les tenim sobreenteses més que determinades formalment | | | |
| 3. | | | |
| E: Es recullen les dades personals amb exactitud? | | | |
| CI: No sempre, tot i que les recollim amb exactitud penso que podríem aplicar criteris per no haver de recollir tantes dades al ciutadà. Llavors a vegades pot ser una mica excessiu. Les dades que es recullen són adequades i proporcionades. | | | |
| 4. | | | |
| E: S’actualitzen aquestes dades? Com? Cada quan? | | | |
| CI: Fins ara no s’ha actualitat perquè no s’han disposat de suports en que poder tenir aquestes bases de dades actualitzades. Ara s’estan establint nous mètodes per poder mantenir les dades actualitzades. Per exemple, si hem recollit un títol de família nombrosa a un ciutadà i aquest queda caducat doncs quan aquest ciutadà vingui a fer un tràmit ja ho podem detectar i li podem demanar per tal de poder tenir la base de dades actualitzada. Això ho hem aconseguir amb el nou gestor. | | | |
| 5. | | | |
| E: Es prenen mesures de seguretat per garantir la protecció de la integritat i confidencialitat de les dades? | | | |
| CI: Des de la OAC no s’aplica cap sistema, però entenc que a nivell informàtic si que es prenen aquestes mesures. Mesures es poden establir per exemple si es fa consulta telefònica si que tenim criteris per ser curosos per la recollida però una vegada que nosaltres entrem les dades al sistema ja se’ns escapa. | | | |
| E: Perquè tothom pot entrar a tot arreu? | | | |
| CI: Si, per mi el registre conté una quantitat de dades elevades i massa gent veu aquest registre. Jo entenc que estem aplicant criteris de restricció molt alts per a diverses dades que tracte dades sensibles com són RRHH i SS. | | | |
| E: Què vols dir? | | | |
| CI: Per exemple salut, tot el que es reculli referent a salut hauria de tenir una protecció alta, parlo del registre eh. Hi ha tràmits que tu demanes cartilles de salut, són dades de salut, aquests tràmits no tenen una protecció especial, tothom hi pot accedir. Estem donant protecció a unitats de treball, serveis socials i recursos humans. No estem donant protecció a les dades que reculls des d’un tràmit, si aquell tràmit és de serveis socials tindrà una cobertura especial però si és d’ensenyament no l’estem protegint especialment. | | | |
| 6. | | | |
| E: Quina traçabilitat tenen aquestes dades? | | | |
| CI: Jo ho desconec, nosaltres registrem i això queda traçat però jo no puc veure qui ha consultat les dades posteriorment. | | | |
| E: Però si feu diligència de repartiment? | | | |
| CI: Jo si que faig diligència i assigno tramitador però el fet que el registre sigui obert no vol di que tot i que jo ho assigni a l’àrea d’ensenyament l’àrea d’esports pugui consultar aquest registre i accedir a aquestes dades. | | | |
| E: Fas servir l’auditoria que té el propi programa? | | | |
| CI: No, no l’he fet servir mai | | | |
| 7. | | | |
| E: Es recull el consentiment? | | | |
| CI: Si, tot i que en aquest moment ens hem d’adequar al nou Reglament | | | |
| 8. | | | |
| E: Es pot demostrar aquesta recollida de consentiment? | | | |
| CI: No, a mi això sempre em planteja un dubte. Si un ciutadà em plantegés quines dades tenim a l’Ajuntament veig complicat poder-li trobar. | | | |
| 9. | | | |
| E: Es facilita informació relativa al tractament? | | | |
| CI: Sí, tots els formularis incorporen el peu de finalitat pel qual recollim les dades. | | | |
| 10. De forma concisa, clara i entenedora? | | | |
| CI: Crec que sí, el que passa és que crec que el ciutadà no és conscient realment del que li estan recollint pel que no li dona la importància al que realment està llegint. No crec que no ho entengui sinó que no entén perquè ho està fent, la finalitat per la qual li comuniquen això. | | | |
| 11. | | | |
| E: Quins mitjans de comunicació s’utilitzen? | | | |
| CI:Els peus d’instància | | | |
| 12. | | | |
| E: Quan es recopilen dades de forma verbal, s’informa també del tractament de les mateixes? | | | |
| Sí, crec que hauríem d’incorporar una centraleta | | | |
| 13. | | | |
| E: | | | |
| S’informa al ciutadans dels seus drets relatius a la protecció de drets de caràcter personal? | | | |
| CI: Si, verbalment no, sinó mitjançant el formulari on tenim incorporat la política de protecció de dades | | | |
| 14. | | | |
| E: Com s’articula el dret d’accés dels ciutadans a les seves dades? | | | |
| CI: No ens hem trobat mai que un ciutadà ho demani però és una pregunta que em faig i em resulta complicat. Ara no sabria com demostrar a un ciutadà les dades que tenim recollides. I amb el nou gestor al tenir una bases de dades on registres documentació i és manté si que crec que podríem trobar algunes dades, però hem resulta difícil veure-ho. | | | |
| 15. | | | |
| E: S’informa del termini de conservació de les dades? | | | |
| CI: Crec que no | | | |
| 16. | | | |
| E: S’informa al ciutadà quan les dades són tractades per una altra finalitat a la recopilada? | | | |
| CI: No, des de l’OAC no. Si que és cert que la OAC fa una recollida de dades en aquell moment i llavors si treballem amb formularis específics els peus han d’estar adaptats per a la finalitat per la qual estan recollint les dades. Però també és cert que com a competència municipal, segons la llei de bases, podem fer ús de les dades. | | | |
| 17. | | | |
| E: Com s’han viscut els canvis organitzatius derivats de la posada en marxa del gestor d’expedients i de la Carpeta? | | | |
| CI: De la Carpeta se m’ha donat accés fa molt poc i tenim la formació pendent. I pel que fa al gestor d’expedients amb molta ansietat. Perquè tots els canvis són complicats d’adaptar, perquè la percepció no sempre t’arriba en el moment pel qual ...estàs preparat per fer-ho. És en el moment que t’arriba. Quan va arribar la implantació del gestor estàvem a dos dies de Nadal i va suposar una càrrega molt important pel que se’ns va demanar en aquell moment i no es van preveure recursos. | | | |
| E: A part dels canvis del gestor els canvis organitzatius derivats de l’implantació del model eSET com els vas viure? | | | |
| CI: Igual, jo penso que els canvis són bons, potser és la meva manera de ser, però per mi és important saber perquè estem fent un canvi, és important saber que si sempre he posat una A i ara he de posar una B perquè ho faig. No sóc una persona que pugui integrar la informació si no ho entenc, aleshores m’agradaria que se m’hagués explicat que estàvem fent un canvi ja que anàvem en una direcció i quina és la finalitat. Potser això es permet entendre aquells passos que sortiran en un canvi d’adaptació, de necessitats... | | | |
| E: No vau fer formació? | | | |
| CI:No | | | |
| Si? Jajaj quina...aaaa vàrem fer una formació d’una jornada de canvi de gestor. | | | |
| E: no no , en referència al model eset? | | | |
| CI: Si ,del model vàrem fer una entrevista | | | |
| E: Una entrevista, diferents jornades de sensibilització i una formació tot el dia | | | |
| CI: Una formació tot el dia? Doncs no la recordo....!!!! | | | |
| 18. | | | |
| E: Com treballes sabent que els teus expedients estan visibles en qualsevol moment? | | | |
| CI: Crec que, si, que el fet de ser conscient d’això el que em provoca és pensar coses que tinc molt automatitzades, refrescar i pensar “vigila cap on anirà això” i hi ha coses que les estan fent fa molt temps, les integres i potser el nivell de revisió havia baixat. Ara aquest nivell de revisió, durant un temps estaré més pendent. | | | |
| 19. | | | |
| E: Consideres que aquests canvis t’han rebaixat les tasques o tens una càrrega de feina afegida? Per què? | | | |
| CI:A mi si que em suposa una càrrega de treball. Els passos estan molt marcats i per mi actualment no és tot l’àgil perquè no se si és perquè ens estem adaptat tant però no és prou àgil com necessito. I després també, organitzativament potser hi ha demandes que requereixen una immediatesa que seguir tots els passos o tota la part més burocràtica que ens toca a vegades xoca i fa que en aquell moment es generi un estrès. | | | |
| 20. | | | |
| E: Tens sensació de més control o menys sobre els expedients i les seves dades? | | | |
| CI: Bueno visiblement si, efectivament no. Perquè jo ja tenia els meus sistemes de control. Ara bé, d’una forma més visible poder accedir a veure tot això, si. O com a mínim més visible a nivell de tothom. | | | |
| 21. | | | |
| E: Estan segures les dades? On pot accedir? | | | |
| CI: Penso que si.  El meu rol com a cap de la OAC tinc accés a moltes coses, com a serveis de les persones també tinc mol accés. Si crec que tinc les restriccions per temes de sessions de govern, recursos humans.. dades especialment protegides. | | | |
| 22. | | | |
| E: Tens contrasenya per entrar? | | | |
| CI: Sí, la vaig canviat | | | |
| 23. | | | |
| E: Quins beneficis creus que comporta per a la tramitació? I En general per a l’Organització? | | | |
| CI: Per la tramitació els canvis que m’ha comportat ... jo sóc molt estructurada i la part que més em costa és mirar tots aquells temes d’ordre que ara tinc incorporats. És a dir que el gestor, funciona bé, però haver d’estar pendents de quins tràmits tinc pendents, si jo només em regís per la informació que hem donar el gestor, hauria d’entrar cada dia a quines tasques tinc pendents, quins tràmits tinc pendents .. a mi em resulta, no diré impossible, però molt difícil poder accedir cada dia a tota guia de treball que és meva. Perquè crec que no és molt visible perquè veig informació que jo no necessito veure, veig tot de tothom. És tant llarga la informació que una pantalla no es visible i no tinc opció de veure només la meva informació.  Això fa que si arribo i entro a l’Organització amb una càrrega de feina molt gran i vaig trontollant en la meva organització del dia, el fet de no veure-ho si ja la meva desorganització per excés de feina em comporta alguna cosa, el fet de no tenir-hi visible no m’ajuda. A mi m’agradaria tenir visible la meva tasca. | | | |
| E: abans com ho feies? | | | |
| CI: Ho tenia tot integrat. Ara no. No dic que sigui incorrecte el sistema sinó que m’ajudaria poder veure la meva feina. No tant en referència a les àrees a les que pertanys sinó a la teva bústia.  En quan a l’Organització, com a benefici, no es tant limitar-la com a persona sinó que ens està obligant a treballar d’una manera integral a tots. Creant organització i això és la part més positiva. | | | |
| 24. | | | |
| E: Consideres que, en general, s’ ha millorat la forma de treballar? | | | |
| CI: En general si, crec que anem en un bon camí. | | | |
| 25. E: | | | |
| Consideres que es fomenta la transparència amb la implantació de la Carpeta del Regidor? | | | |
| CI: No la conec gaire però el que conec de la carpeta del regidor crec que si, el fet que puguin accedir des de qualsevol lloc puguin accedir a tota la informació, hi tant. | | | |
| 26. | | | |
| E: Consideres que l’eina és adequada per al compliment de l’adequada protecció de dades? | | | |
| CI: Home jo crec que si posem els controls , si. | | | |
| 27. | | | |
| E: Quina formació has rebut en matèria de protecció de dades? | | | |
| CI: Cursos seminaris o cursos d’un dia. | | | |
| La consideres suficient? | | | |
| CI: No | | | |
| E: en voldries més? | | | |
| CI: Si. | | | |
| PERCEPCIONS, DETALL, ANOTACIONS QUE ES TENEN DE L’ENTREVISTAT | | | |
| És mostra distant al principi, interposa els braços, cap al final se sent més cómde i es denota en l’extenció de les seves respostes. | | | |
| SUMARI DE LA INFORMACIÓ ACONSEGUIDA | | | |
| Entrevista enregistrada amb la tablet, durant la jornada laboral. | | | |

1. [**eGobernanza: Participación ciudadana e innovación**](http://www.eudel.eus/es/publicaciones/libros/egobernanza__participacion_ciudadana_e_innovacion_). Nº Publicación 22

   <http://www.eudel.eus/es/archivos/libro/eGobernanza.pdf> [↑](#footnote-ref-1)
2. En aquesta taula es detallen les accions més destacades de les diferents fases del projecte d’implantació d’Administració electrònica que ha endegat l’Ajuntament de Viladecavalls. Font: Projecte Carpeta del Regidor Presentat als Premis Localtic Cunit 2018, Categoria 3: millor iniciativa d’innovació interna i canvi cultural. [↑](#footnote-ref-2)
3. **El servei “e-SET”** és un pack **integrat d’eines i sistema de treball**que acompanya als ajuntaments a travessar la frontera cap a la digitalització, i l’ús eficient de l’administració electrónica (AOC) https://www.aoc.cat/serveis-aoc/e-set/ [↑](#footnote-ref-3)
4. Workflow : és l’estudi dels aspectes operacionals d’una activitat de treball: com s’estructura, quin és l’ordre correlatiu, com es sincronitzen, com flueix la informació que suporta les tasques i com se li fa seguiment al compliment de les tasques. [↑](#footnote-ref-4)
5. *Cloud Computing es un modelo para habilitat acceso conveniente por demanda a un conjunto compartido de recursos computacionales configurables, por ejemplo, redes, servidores, almacenamiento, aplicacions y serviciós, que pueden ser ràpidamente aprovisionados y liberados con un esfuerzo mínimo de administración o de interacción con el provedor de Servicios. Este modelo de nube promueve la disponibilidad y está compuesto por cinco caracterísiticas esenciales, tres modelos de servició y cuatro modelos de despliegue. (*L’Institut Nacional d’Estàndards i Tecnologia (NIST) dels Estats Units) [↑](#footnote-ref-5)
6. Guia pràctica 8 “La metodologia qualitativa en l’avaluació de polítiques publiques” (2011) Col·lecció Ivàlua de guies pràctiques sobre avaluació de polítiques públiques [↑](#footnote-ref-6)
7. En la taula 2 s’observa la mostra escollida respecte cada un dels grups descrits. [↑](#footnote-ref-7)
8. S’ha utilitzat codis per a diferenciar els entrevistat. La codificació dels entrevistats es troben a les fitxes de les entrevistes. [↑](#footnote-ref-8)
9. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal [↑](#footnote-ref-9)
10. Cada vegada que es dona accés a un expedient el sistema envía, automàticament, un correu electrònic al sol.licitant amb aquest advertiment: [↑](#footnote-ref-10)
11. Informació sobre el tractament de dades i drets dels ciutadasn que apareix en els formularis de l’Ajuntament de Viladecavalls. [↑](#footnote-ref-11)
12. El projecte presentat a Localtic es va realizar durant la realització del present treball i utilitzant información del mateix, el qual es va elaborar conjuntament amb la Secretaria (MVS). [↑](#footnote-ref-12)