

# Projecte per a la implantació del Sistema de Gestió Documental Electrònic i d'Arxiu únic a l'Ajuntament de Cambrils

Autora: Laura Forcadell Blasco

Director: Josep Vives Gràcia  
Professora: Rosa Borge Bravo

Treball Final de Màster  
**Màster en Administració i Govern Electrònic**

14 de gener de 2019

# Resum

El nou entorn legislatiu sobre la gestió administrativa en la transformació digital en què estan immerses la majoria d'administracions municipals les obliga a ser més accessibles, més transparents i més eficients i a disposar d'un únic sistema d'arxiu documental i, per tant, l'arxiu ha de ser electrònic.

No es tracta només de convertir un arxiu tradicional en un arxiu digital que inclogui la documentació electrònica i les metadades sinó que cal organitzar un Sistema de Gestió de Documents Electrònics d'Arxiu en el que cal tenir en compte la regulació legal que li és d'aplicació i les eines TIC existents però, també, cal parar atenció a altres aspectes tècnics i, sobretot, humans que poden ser elements claus en l'èxit de la proposta.

És en la combinació del respecte a la legislació, de l'aprofitament de les eines TIC en gestió documental, de la comprensió dels nous conceptes emergits de l'entorn electrònic, de l'aplicació de la transparència i la implicació del personal municipal que es podran dissenyar les estratègies d'un sistema de gestió documental i d'arxivística útil, que compleixi les exigències legals i les necessitats dels treballadors públics, per oferir un funcionament eficaç de l'Administració electrònica i un millor servei a la ciutadania.

## Paraules clau

Transformació digital, administració electrònica, gestió documental, metadades, arxiu únic.

# Resumen

El nuevo entorno legislativo sobre la gestión administrativa en la transformación digital en el que están inmersas la mayoría de administraciones municipales las obliga a ser más accesibles, más transparentes y más eficientes y a disponer de un único sistema de archivo documental y, por tanto, el archivo debe ser electrónico.

No se trata sólo de convertir un archivo tradicional en un archivo digital que incluya la documentación electrónica y los metadatos sino que hay que organizar un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo en el que hay que tener en cuenta la regulación legal que le es de aplicación y las herramientas TIC existentes pero, también, hay que prestar atención a otros aspectos técnicos y, sobre todo, humanos que pueden ser elementos claves en el éxito de la propuesta.

Es en la combinación del respeto a la legislación, del aprovechamiento de las herramientas TIC en gestión documental, de la comprensión de los nuevos conceptos emergidos del entorno electrónico, de la aplicación de la transparencia y la implicación del personal municipal que se podrán diseñar las estrategias de un sistema de gestión documental y de archivística útil, que cumpla las exigencias legales y las necesidades de los trabajadores públicos, para ofrecer un funcionamiento eficaz de la Administración electrónica y un mejor servicio a la ciudadanía.

## Palabras clave

Transformación digital, administración electrónica, gestión documental, metadatos, archivo único.

# Abstract

The new legislative environment on administrative management in the digital transformation in which the majority of municipal administrations are immersed forces them to be more accessible, more transparent and more efficient and to have a single system of documentary archives and, therefore, the archive it must be electronic.

It is not only a question of converting a traditional file into a digital file that includes electronic documentation and metadata, but also of organizing a File Electronic Records Management System in which the legal regulation that is necessary for it must be taken into account. application and existing ICT tools but, also, we must pay attention to other technical and, above all, human aspects that can be key elements in the success of the proposal.

It is in the combination of respect for legislation, the use of ICT tools in document management, the understanding of new concepts emerging from the electronic environment, the application of transparency and the involvement of municipal staff that strategies can be designed of a useful documentary and archival management system, which meets the legal requirements and the needs of public workers, to offer an effective functioning of the eGovernment and a better service to the citizens.

## Key words

Digital transformation, electronic administration, document management, metadata, single file.

# Índex

1. Introducció .....	5
1.1. Objectius i justificació	
1.2. Desenvolupament del projecte	
1.3. Hipòtesis	
1.4. Conceptes	
1.5. Variables	
2. Antecedents .....	10
2.1. Requisits a tenir en compte: legals, tècnics i humans	
3. Operacionalització .....	13
4. Metodologia, dades i fonts d'informació .....	13
4.1. Mètodes i tècniques	
4.2. Tipus de dades	
4.3. Mostra	
4.4. Contrastació i validesa de dades	
5. Anàlisi i resultats .....	19
5.1. Rerefons	
5.2. Estat de la qüestió	
5.2.1. Ajuntament de Cambrils	
5.2.2. L'Arxiu municipal	
5.3. Recerca de literatura rellevant	
5.3.1. Legislació	
5.3.2. Altra regulació i eines	
5.3.3. Altres experiències:	
Ajuntaments de Girona i de Pareds del Vallès	
5.3.4. Ordenances municipals:	
Manresa, Blanes, Badalona, Hospitalet Llobregat	
5.3.5. Opinions d'experiències diverses	
5.3.6. Documentació departament mostra	
5.3.7. Entrevistes	
6. Discussió sobre els resultats .....	30
6.1. Procés de dimensionalització	
6.2. Sobre legislació	
6.3. Sobre altres experiències	
6.4. Sobre estructura SGDEA	
6.5. Sobre sensibilització dels polítics	
6.6. Sobre implicació dels treballadors municipals	
7. Conclusions .....	39
8. Bibliografia .....	45
9. Annexos .....	51
9.1. Quadre catàleg de funcions	
9.2. Fitxa entrevistes	

# 1. Introducció

## 1.1. Objectius i justificació

L'objectiu d'aquest projecte és dibuixar un camí a seguir en la implantació d'un Sistema de Gestió Documental Electrònic i d'Arxiu (en endavant SGDEA) d'un ajuntament de mida mitjana, tenint en compte els canvis importants que han introduït les darreres lleis, com són la reutilització de la informació que obra en poder de l'administració pública, l'accés a la informació que es deriva de les lleis de transparència, de les de protecció de dades i de la resta de legislació que regula els diferents aspectes de la gestió de l'arxiu.

Es pretén concretar quines són les obligacions legals a complir pel SGDEA. Com s'ha de dissenyar l'estructura que ha de tenir el SGDEA. Quines eines TIC cal utilitzar. I quins factors humans serien necessaris per a l'impuls i la implantació real d'aquest SGDEA.

El projecte se situa a l'Ajuntament de Cambrils. Partint del coneixement de l'entorn i la situació actual al municipi, es configura aquest camí a seguir que ha de transitar de forma sincronitzada amb la transformació digital dels procediments municipals, als quals ha d'estar alineat, en el marc del procés de transformació de les Administracions públiques en Administracions electròniques.

El motiu de la recerca és facilitar aquesta transformació digital, atès que el procés de transformació de les Administracions públiques en Administracions electròniques està sent molt costós, tant en termes econòmics com en temps, ja que els recursos municipals són escassos, els treballadors no estan ni formats ni preparats ni en molts casos motivats per realitzar un canvi d'aquesta envergadura.

En el cas del SGDEA, en general, no existeix una consciència suficient de la vital importància que té a l'hora d'aconseguir una administració electrònica, doncs tot el procediment administratiu descansa majoritàriament en forma de documents i aquests han d'esdevenir electrònics.

Amb tot plegat es pretén facilitar una visió holística per plantejar una nova forma de veure la gestió documental i d'arxiu municipal per obtenir una gestió més simplificada, alhora que segura, i que permeti a l'Ajuntament transformar-se en una administració electrònica més accessible, més transparent i més eficient.

## 1.2. Desenvolupament del projecte

Es tracta d'un treball de caràcter projectiu. Es descriu l'entorn i la situació actual de Cambrils i del seu Arxiu. Es concreta en què ha de consistir un SGDEA. Mitjançant la recerca de literatura rellevant s'analitzen les obligacions legals que cal complir i les eines TIC de suport a l'estructura de gestió i conservació documental. S'estudien altres experiències similars. Es tracta l'aspecte humà del projecte des de la vessant política i des de la dels treballadors municipals.

En base a l'anàlisi de la literatura rellevant, de la documentació de la mostra i de les opinions de les entrevistes realitzades a la mostra, es sintetitzen els resultats obtinguts en el plantejament d'accions a emprendre per implantar un SGDEA a l'Ajuntament de Cambrils.

En conseqüència, caldria generar una estructura i un disseny de recorreguts de documents per saber en tot moment on són, com s'hi poden accedir des de diferents eines TIC, qui ha d'impulsar el projecte i qui l'ha d'executar. De manera que es doni compliment als requisits legals importants com són la transparència o no requerir al ciutadà documentació que ja obra en poder de l'administració i s'aconsegueixi una administració més eficient.

## 1.3. Hipòtesis

L'objectiu final és la redacció d'un marc teòric que faciliti la transició de l'Arxiu actual de l'Ajuntament de Cambrils cap un SGDEA, en el marc de la transformació digital que ha emprés aquesta administració per a ser més eficient. Per assolir amb èxit d'aquesta transició, es requereix d'un conjunt d'estratègies com són: el compliment de les lleis, una estructura organitzativa i eines TIC, un impuls polític i una aplicació pràctica. Per aconseguir-les cal tenir en compte aspectes importants sintetitzats a continuació en forma de subhipòtesis:

a) Quines obligacions legals cal tenir en compte.

La majoria de canvis a experimentar venen impulsats per les lleis que són d'obligat compliment.

De l'estudi de la literatura rellevant es concreten quines són aquestes obligacions legals que cal complir en l'organització del SDGEA i que han de provocar accions en relació als següents aspectes:

- Reutilització de la informació i accessibilitat interna i interadministrativa.
- Transparència i accés a la informació.
- Protecció de dades.
- Simplificació de tràmits.
- Millora en eficàcia i eficiència.

b) Com s'ha d'organitzar un SGDEA.

Es descriu l'estructura que ha de tenir el SGDEA a definir, d'acord amb la classificació semàntica i les directrius derivades dels manuals i guies arxivístiques, tenint en compte:

- La vida dels documents,
- La seva accessibilitat (interna i externa),
- El seu nivell de protecció en funció de la informació continguda en ells.

Es cerquen els tipus d'eines TIC a emprar per aconseguir gestionar de forma ordenada i eficient tot el moviment documental, d'acord amb el ritme i necessitats dels procediments municipals.

c) Qui l'ha d'impulsar.

Cal tenir en compte l'aspecte humà del projecte, doncs no es produeixen canvis que no siguin impulsats per qui té la potestat de fer-ho, en aquest cas dels polítics responsables de la gestió municipal.

d) Qui l'ha de materialitzar.

Per finalitzar, no hi ha canvis si no els materialitzen les persones en el seu treball, en aquest cas els treballadors municipals, i cal tenir en compte a les persones que han de convertir els projectes en realitat executant-los, ja que una part important de l'èxit depèn d'elles.

## 1.4. Conceptes

- **Transformació digital**

*La transformació digital és la reinvençió d'una organització a través de la utilització de la tecnologia digital per millorar la forma en què l'organització es desenvolupa i serveix a qui la constitueixen. Digital es refereix a l'ús de la tecnologia que genera, emmagatzema i processa les dades.*(TechTarget)

- **Administració electrònica**

*L'Administració electrònica és el model d'Administració pública basada en l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC), combinat amb els canvis organitzatius i jurídics necessaris, amb l'objectiu de millorar l'eficiència interna, les relacions interadministratives i les relacions de l'Administració amb les persones, les empreses i les organitzacions.* (AOC)

- **Gestió documental:**

*El Diccionari de terminologia lingüística del Consell Internacional d'Arxius (CIA) defineix la gestió de documents com "un aspecte de l'administració general relacionat amb la recerca de l'economia i l'eficàcia en la producció, el manteniment, l'ús i la destinació final dels documents".* (Wikipèdia)

- **Metadades**

El Portal d'Administració electrònica de l'Estat les defineix d'acord amb els Reials Decrets següents:

*L'article article 42 del Reial decret 1671/2009<sup>1</sup>, de 6 de novembre, en desenvolupar les disposicions comunes sobre els documents electrònics, defineix 'metadada' com "qualsevol tipus d'informació en forma electrònica associada als documents electrònics, de caràcter instrumental i independent del seu contingut, destinada al coneixement immediat i automatitzable d'alguna de les seves característiques, amb la finalitat de garantir la disponibilitat, l'accés, la conservació i la interoperabilitat del propi document".*



*El Reial decret 4/2010 defineix també 'metadada de gestió de documents' com a "informació estructurada o semiestructurada que fa possible la creació, gestió i ús de documents al llarg del temps en el context de la seva creació. Les metadades de gestió de documents serveixen per identificar, autenticar i contextualitzar documents, i de la mateixa manera a les persones, els processos i els sistemes que els creen, gestionen, mantenen i utilitzen"*

- **Arxiu únic**

*Les administracions públiques han de disposar d'un únic sistema de gestió dels documents de què són titulars que abasti la producció, la tramitació, el control, l'avaluació i la conservació dels documents i l'accés en tot el seu cicle de vida. (C.C.Vallès Occidental)*

- **Sistema de Gestió Documental Electrònic i Arxiu**

*Un sistema de gestió de documents és el conjunt d'operacions i tècniques integrades en la gestió administrativa general, basades en l'anàlisi de la producció, la tramitació i els valors dels documents i destinades a la planificació, el control, l'ús, la conservació i l'eliminació o la transferència dels documents amb l'objectiu de racionalitzar-ne i unificar-ne el tractament i aconseguir-ne una gestió eficaç i rendible. Garanteix, d'altra banda, el dret dels ciutadans a un control de les seves dades personals i el dret d'accés a la documentació i de fiscalització de les actuacions de l'administració. (C.C.Vallès Occidental)*

Un Sistema de Gestió Documental (SGD) permet gestionar la documentació de l'Ajuntament i un Sistema de Gestió Documental Electrònic (SGDE) permet gestionar la documentació electrònica de l'Ajuntament però un Sistema de Gestió Documental Electrònic i d'Arxiu (SGDEA) ha de permetre gestionar tota la documentació municipal en un sistema únic que englobi la documentació en paper, l'electrònica i les metadades.

I no tan sols això, sinó que ha de permetre integrar en la gestió els documents que encara no formen part de l'arxiu i que estan en una fase activa, la documentació d'arxiu d'oficina, la de l'arxiu intermedi i la de l'arxiu històric.

## 1.5. Variables

Les variables estaran formades per:

- En quan a requisits a complir:
  - Obligacions legals
  - Instruccions de gestió documental i arxivística
  
- En quan a disseny SGDEA:
  - Eines de gestió arxivística
  - Serveis i eines TIC
  
- En quan a gestió documental:
  - Tipus de documents segons l'accessibilitat: vius, de gestió, arxivats
  - Nivell de protecció dels documents: obert, semirestringit, restringit
  
- En quan a opinió política sobre SGDEA:
  - Respostes obtingudes en l'entrevista als polítics mostra

## 2. Antecedents

S'inclouen en aquest apartat els requisits importants a tenir en compte en la implantació del SGDEA però altres antecedents, derivats de la revisió crítica de la literatura, s'han inclòs en l'apartat 5 (Anàlisi i resultats) perquè formen part de la recerca de la literatura i per servir millor a l'ordre lògic mantingut en el present projecte.

## 2.1. Requisits a tenir en compte

- **Requisits legals**

Diferents lleis regulen la gestió documental i arxivística municipal. Llei estatal, lleis autonòmiques i ordenances municipals disposen requisits d'obligat compliment que s'han de tenir en compte a l'hora de configurar un SGDEA.

Les Llei 39 i 40 d'1 d'octubre de 2015 del procediment administratiu comú de les administracions públiques i de règim jurídic del sector públic obliguen a tenir accessible la documentació presentada pels ciutadans a qualsevol administració pública i a no requerir-la una segona vegada i regulen les relacions interadministratives perquè les administracions es relacionin digitalment compartint informació i documentació, sense que el ciutadà hagi de fer de portador de documents d'una administració a l'altra.

Un altre grup de lleis, com les de transparència, la d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, l'Esquema Nacional de Seguretat i l'Esquema Nacional d'Interoperativitat o la d'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya, entre altres, regulen l'accés de la ciutadania a la informació municipal i, per tant, als documents que han d'estar ben endreçats per ser consultables.

- **Requisits tècnics**

L'Administració Oberta de Catalunya ha desenvolupat diverses eines que faciliten la gestió documental i que s'hi poden accedir o bé de forma oberta o bé articulant els convenis dissenyats a tal efecte.

La Generalitat de Catalunya disposa com organitzar els arxius municipals en grups de sèries i subsèries de documents relacionats segons el tema al que es refereixen i que serveix també per als documents electrònics.

Altres ajuntaments han desenvolupat ordenances reguladores de l'administració electrònica o de transparència, com són el de Blanes, el de Badalona o el de Manresa. És recomanable que el de Cambrils faci un exercici de benchmarking per emmirallar-se i aprendre d'aquestes experiències més avançades.

Per altra banda, hi ha documentació que és multisèrie, o sigui, que es repeteix en molts procediments i cal que sigui gestionada d'una altra forma (DNI, poders, escriptures de propietats, autoritzacions genèriques, etc.). Cal fer un exercici de raonament i pensar la millor forma d'estructurar la diversitat de situacions documentals.

No tots els documents en poder de l'administració han de tenir el mateix tractament a l'hora d'arxivar-los.

- N'hi ha que han de ser accessibles sempre i en aplicacions informàtiques diverses.
- N'hi ha que han de tenir una accessibilitat temporal (mentre duri la tramitació de l'expedient al que estan relacionats).
- N'hi ha que es poden arxivar des del moment en què es generen.

També cal prestar atenció a com gestionar la protecció total o parcial dels documents i com organitzar-ne l'accés, ja que no tots els documents han de ser accessibles amb un mateix grau, perquè poden estar afectats per la llei de protecció de dades. Inclús algun document pot ser que contingui dades o parts del mateix que han de tenir una protecció diferent. Alguns han de ser accessibles per a un col·lectiu de treballadors o per varis col·lectius.

#### • Requisits humans

Igualment, cal que els polítics i els responsables tècnics municipals tinguin la sensibilitat necessària sobre de la importància del SGDEA en la transformació digital de l'administració sent conscients de la conveniència de començar la transformació digital amb l'estructura de SGDEA dissenyat. I en conseqüència, assignar-hi els recursos econòmics i humans suficients.

Finalment, caldria aconseguir la implicació del personal de l'Ajuntament en el projecte. Analitzar primer el grau de consciència dels treballadors, en el moment de generar documents, tenint en compte que poden tenir diverses intensitats de vida i valorar el grau de coneixement del recorregut que han de tenir per si han de ser arxivats definitivament o si s'han de mantenir accessibles per ser reutilitzats en diversos procediments.

## 3. Operacionalització

En primer lloc s'estudia donar compliment a les lleis que són d'obligat compliment analitzant les múltiples lleis que són d'aplicació, tant a la gestió documental com a la gestió arxivística, i elaborant un recull dels requisits legals a complir pel SGDEA.

Després es defineix l'arquitectura que ha de tenir el SGDEA, tenint en compte la tipologia de documentació a gestionar, les eines TIC disponibles i les recomanacions d'arxivística recollides en la recerca de la literatura. En aquesta dimensió s'utilitza un *departament mostra*.

L'opinió dels líders polítics, com a responsables de l'impuls de la transformació digital, es recull en dues *enquestes mostra*, alhora que se'ls sensibilitza vers la conveniència de la prioritització d'un SDGEA.

Finalment, es realitzen propostes per implantar un SDGEA implicant al personal municipal a través dels dos grups mostra.

## 4. Metodologia, dades i fonts d'informació

### 4.1. Mètodes i tècniques

Al tractar-se el present treball d'un projecte teòric s'aplica el mètode d'estudi de cas. Per tant, s'utilitza metodologia qualitativa i tècniques combinades entre l'estudi i l'anàlisi de documents, tant lleis com altra bibliografia rellevant, l'estudi de casos semblants i la recollida de dades en el lloc.

La recollida de dades en el lloc es fa mitjançant observació de la documentació i la situació de l'Arxiu municipal, l'anàlisi dels documents del departament mostra i les entrevistes als polítics mostrals.

- **L'anàlisi de documents de bibliografia rellevant**

Es realitza l'anàlisi documental sobretot de textos legals, que obliguen a adoptar determinades accions, i de manuals i guies desenvolupades per a la pràctica arxivística, entre altra documentació interessant.

Aquesta tècnica és indispensable perquè la implantació del projecte ha de tenir en compte els preceptes legals que cal complir, les quals tenen molta rellevància i afectació, especialment les lleis de protecció de dades, de transparència, sobre relacions interadministratives i sobre la no aportació per part dels ciutadans de documentació que ja consti en poder de l'Administració.

S'utilitzen eines de classificació semàntica per obtenir les categories de valors de forma nominal per determinar els ítems a tenir en compte. Les variables es recullen com a accions d'obligat compliment, en el cas de les lleis, i si són interessants pel projecte, o no, en la resta de documents.

- **L'estudi de casos**

S'utilitza per analitzar les similituds i els factors d'èxit experimentats en altres casos similars. Tot i que aquest mètode té un grau de control baix, és de vital importància observar casos semblants, aprofitant la seva experiència, i adaptar-los tenint en compte la idiosincràsia de l'organització on s'ha d'implantar el SGDEA.

La dificultat d'aquest mètode radica en que un SGDEA encara no està dissenyat ni implantat en la majoria d'administracions públiques i, per tant, no hi ha gaires casos per comparar.

Com a unitat d'anàlisi s'utilitza de forma nominal els ítems dels aspectes claus a tenir en compte, descoberts en la recerca de la literatura relacionada, valorant raonadament si és útil o interessant (o no) per aplicar en el projecte que ens ocupa.

- **La recollida de dades en el lloc**

És necessària per tenir en compte els factors ambientals i les seves característiques concretes.

- Així que en primer lloc es contextualitza la situació de l'Arxiu municipal amb l'observació de les memòries dels anys 2015, 2016 i 2017.
- Es fa una selecció mostral en quan a l'observació documental.
- I una altra selecció mostral dels polítics.

L'anàlisi documental es fa sobre els documents del departament mostra d'acord amb un criteri de categorització semàntic, i en la determinació del nivell d'accessibilitat i del nivell de transparència que han de tenir els documents. La unitat d'anàlisi es concreta en cada document i les variables corresponen a les propietats dels documents segons els tipus i les dades que contenen.

L'altre grup de dades, pel que fa a la conscienciació dels polítics sobre la importància del SGDEA, es recullen en les respostes en les entrevistes mostra estructurades. La unitat d'anàlisi es concep en la persona entrevistada i les variables s'estableixen amb les opinions personals dels polítics entrevistats. Els indicadors es defineixen sobre les respostes a les preguntes de resposta tancada que recullen l'opinió o l'actitud dels polítics per poder analitzar el grau de sensibilització vers la transformació digital en general i del SGDEA en concret.

## 4.2. Tipus de dades

En quan a com adaptar els procediments actuals a les noves lleis i a com gestionar l'accessibilitat i la protecció total o parcial dels documents s'utilitzen els següents conceptes, a mode d'indicacions de les premisses a seguir en la construcció d'aquest camí cap a la confecció d'un SGDEA, amb valors nominals de si és informació útil a tenir en compte o no:

- Els articles de les lleis d'afectació al SGDEA, especialment en relació a la vida documental i a l'accessibilitat, la protecció de les dades i la transparència.
- Les recomanacions establertes al Manual d'Arxivística i Gestió documental, elaborat per l'Associació d'Arxivers de Catalunya.

- El Quadre de Classificació Documental de l'Ajuntament de Cambrils que està en procés de redacció i, especialment, la relació de documents del *departament mostra* (Benestar Social).
- Informació i eines del Consorci Administració Oberta de Catalunya de serveis de gestió, preservació i arxiu de documents.
- Les dades i la informació obtingudes en la resta de recerca de literatura rellevant en relació a com organitzar les dades, metadades, etc.
- La informació extreta de l'estudi d'altres casos en ajuntaments similars.
- Les ordenances estudiades d'altres ajuntaments, a mode de models, per aplicar a Cambrils allò que s'escaigui d'acord amb la seva idiosincràsia.

En un altre ordre de tipus de dades i per tal de establir una classificació dels documents municipals en funció de les seves característiques, com poden ser: la tipologia, el contingut, la seva vida, l'accessibilitat i el nivell de protecció, s'utilitzen les dades de la classificació documental del departament mostra contingudes en:

- Projecte de transformació digital del Departament de Benestar Social de l'Ajuntament de Cambrils, elaborat per l'autora del present treball.

De forma similar al primer grup de conceptes, a mode d'indicacions de les premisses a seguir en la construcció d'aquest camí cap a la confecció d'un SGDEA, amb valors nominals de si és informació útil a tenir en compte o no, per establir com aconseguir la implicació del personal municipal en el SGDEA s'utilitza:

- La informació i les experiències del Treball de Final de Màster de Marcel Escudé sobre la gestió documental aplicada a l'Ajuntament de Parets del Vallès.
- Les aportacions que fa Montserrat Canela Garayoa en el seu article "*Una nova concepció de la unció de l'arxiu en l'administració*" (2000)
- Les estratègies exposades en els materials docents de l'assignatura Administració electrònica i canvis organitzatius: Salvador Serna, Miquel. "Enfocaments conceptuals per a analitzar l'administració electrònica i el canvi organitzatiu" i "Gestió per processos i administració electrònica". Materials docents de l'assignatura. UOC (2018)



Finalment, com a conceptes a tenir en compte en relació a com aconseguir major sensibilització de polítics sobre la importància i la necessitat de prioritzar el desenvolupament d'un SGDEA, s'han utilitzat les següents informacions:

- La informació i estratègia extreta del treball sobre criteris i recomanacions de Nacho Alamillo en l'article *La seguretat i la preservació dels documents electrònics d'arxiu*.(2010).
- La informació extreta del material docent de l'assignatura Gestió i anàlisi de dades. Rodríguez-Gómez, David "L'entrevista". UOC (2018)
- Les tècniques exposades al material docent de l'assignatura Tècniques qualitatives. Riba Campos, Carles-enric. "L'entrevista com a tècnica nuclear de l'observació participant". UOC (2018)
- Les respostes de les entrevistes a l'alcalde i al regidor de Benestar Social.

Un altre grup de dades utilitzades en la construcció del present projecte són les formades pel DAFO realitzat sobre la situació actual de l'Arxiu municipal, el contingut de les memòries més recents de l'Arxiu, l'actual ordenança de l'Arxiu i l'esborrany de la nova ordenança que està en redacció, així com la resta d'informació genèrica. Aquesta informació s'utilitza per descriure les característiques de l'Ajuntament de Cambrils, per realitzar una explicació de la situació ambiental general i per descriure el punt de partida d'aquesta organització.

## 4.3. Mostra

Donat que l'abast del present projecte i el temps acadèmic del Treball Final de Màster no permeten desenvolupar la totalitat de la gestió documental d'un ajuntament sencer, es treballa a mode de mostra amb la documentació del Departament de Benestar Social. S'escull aquest departament per dos motius:

- Perquè és comú a la resta d'ajuntaments, ja que és un servei que es presta en coordinació amb la Generalitat de Catalunya, d'acord amb els contractes-programes d'aprovació periòdica.

- Perquè recentment s'ha fet un projecte de transformació digital que recull tota la documentació de tots els procediments d'aquest departament.

Per la mateixa raó s'estableix una mostra entre els polítics municipals, escollint a:

- L'alcaldeessa perquè és la persona de màxima autoritat municipal.
- El regidor de Benestar Social per ser el representant polític del departament mostra.

## 4.4. Contrastació i validesa de dades

Malauradament, en la recerca de literatura rellevant no s'han trobat masses projectes específics d'implantació d'un arxiu electrònic en un ajuntament per poder comparar les dades obtingudes en els diferents mètodes emprats en el present projecte.

Únicament es podrà contrastar la seva viabilitat amb el propi experiment d'implantació del projecte amb la materialització del SGDEA a l'Ajuntament de Cambrils.

En tot cas, en possibles projectes posteriors es podrà avaluar si l'operacionalització i materialització del present projecte continuen sent vàlides per a altres administracions públiques. Sobretot facilitarà la comparació de la informació sobre el departament mostra (Benestar Social) al ser una àrea de desenvolupament comú a tota Catalunya.

En la resta de dades a observar per la grandària del projecte i els *tempus* de treball, no es disposen de quantitats de dades per poder mesurar i comparar-les en funció de les variables i no es podran establir veritables hipòtesis de control tradicionals, sinó que únicament es podrà obtenir alguna hipòtesis de control explicatiu observant una selecció mostral. Se n'ha fet una en quan a l'anàlisi documental i l'altra vers la conscienciació dels polítics de la importància del SGDEA.

La tipificació documental i el seu contingut de dades es podria verificar amb les respostes de qüestionaris del personal dels dos grups mostra proposats per testar la implicació del personal (tramitadores de l'OAC i secretàries de comissions informatives) per saber si els documents s'han tipificat correctament però no hi ha temps material per poder realitzar aquesta pràctica i només s'enuncien com a accions a dur a terme.

## 5. Anàlisi i resultats

### 5.1. Rerefons

La gestió arxivística està afectada per lleis que la regulen i per altres lleis generals o sectorials que, sense incidir en la gestió del propi arxiu, recullen disposicions d'obligat compliment sobre aspectes concrets de l'arxiu electrònic i que cal tenir en compte, com són les factures electròniques, els contractes electrònics, l'accés a la documentació, la transparència, etc... Es fa un resum exhaustiu de la legislació que li es d'aplicació.

No s'han trobat molts treballs relacionats amb el disseny d'un arxiu electrònic per poder avaluar els projectes implantats en altres ajuntaments perquè, fins ara, no se li ha donat suficient rellevància, ignorant la vital importància que té en la transformació digital. El que sí s'ha trobat són articles d'opinió i entrevistes en revistes especialitzades que aborden la problemàtica de la conservació documental en els nous sistemes, plataformes i suports informàtics i la necessitat de fugir de l'obsolescència d'algunes TIC, així com també, articles relacionats amb la gestió de les metadades.

### 5.2. Estat de la qüestió

#### 5.2.1. Ajuntament de Cambrils

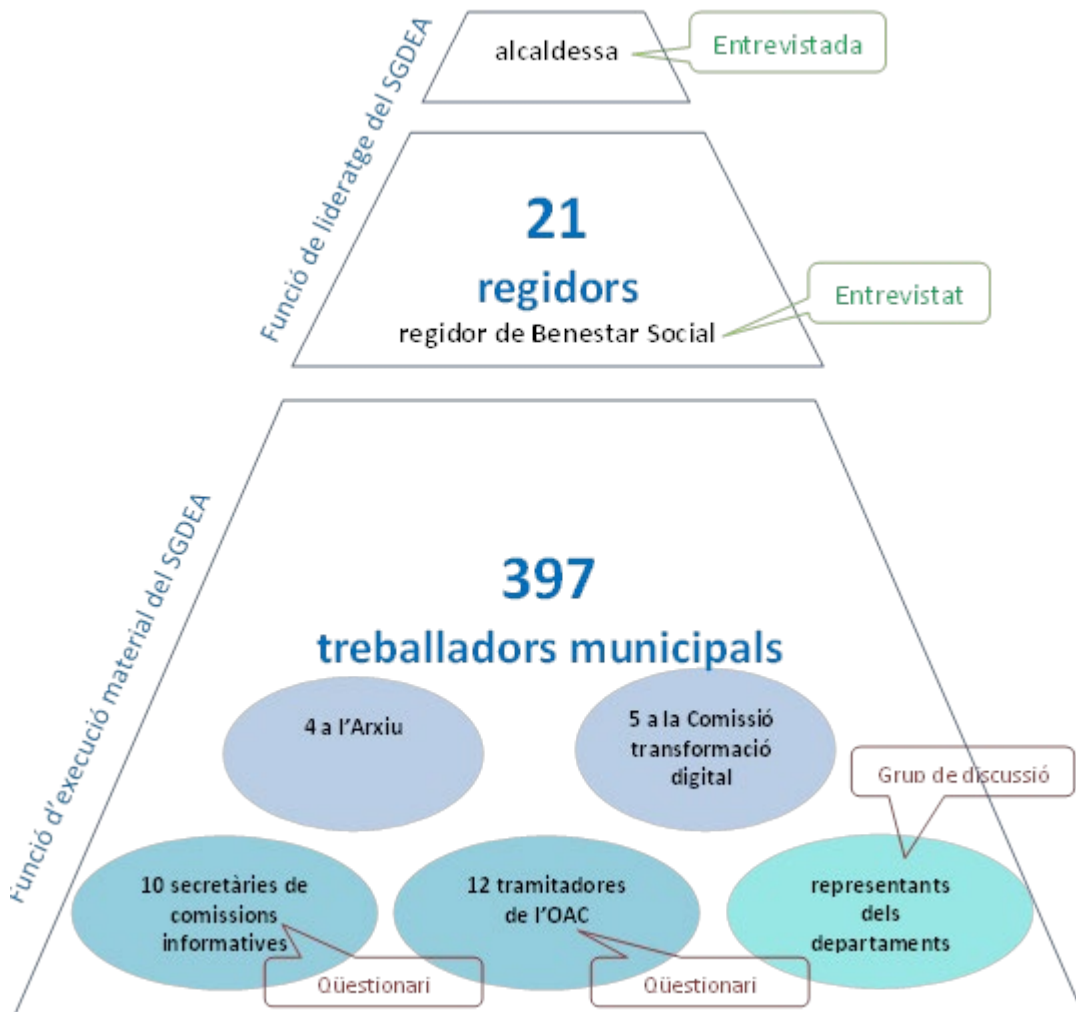
Cambrils és un municipi turístic de la comarca del Baix Camp, amb una població que oscil·la entre les més de 33.000 persones censades i la població flotant que arriba a puntes de més de 100.000 persones durant els mesos de juliol i agost.

L'Ajuntament té 397 treballadors, adscrits a diferents departaments i amb diferents rols i característiques en funció de les tasques i categories laborals. L'equip de govern està format per 21 regidors.

A l'Ajuntament de Cambrils, s'ha creat una comissió per a la transformació digital que està formada per treballadors dels departaments de Secretaria, Serveis Jurídics, Noves Tecnologies, OAC i Arxiu.

De la tasca duta a terme per aquesta comissió no transcendeix gaire informació i la majoria de treballadors municipals no estan implicats en la transformació digital que l'Ajuntament ha emprés des de fa un parell d'anys.

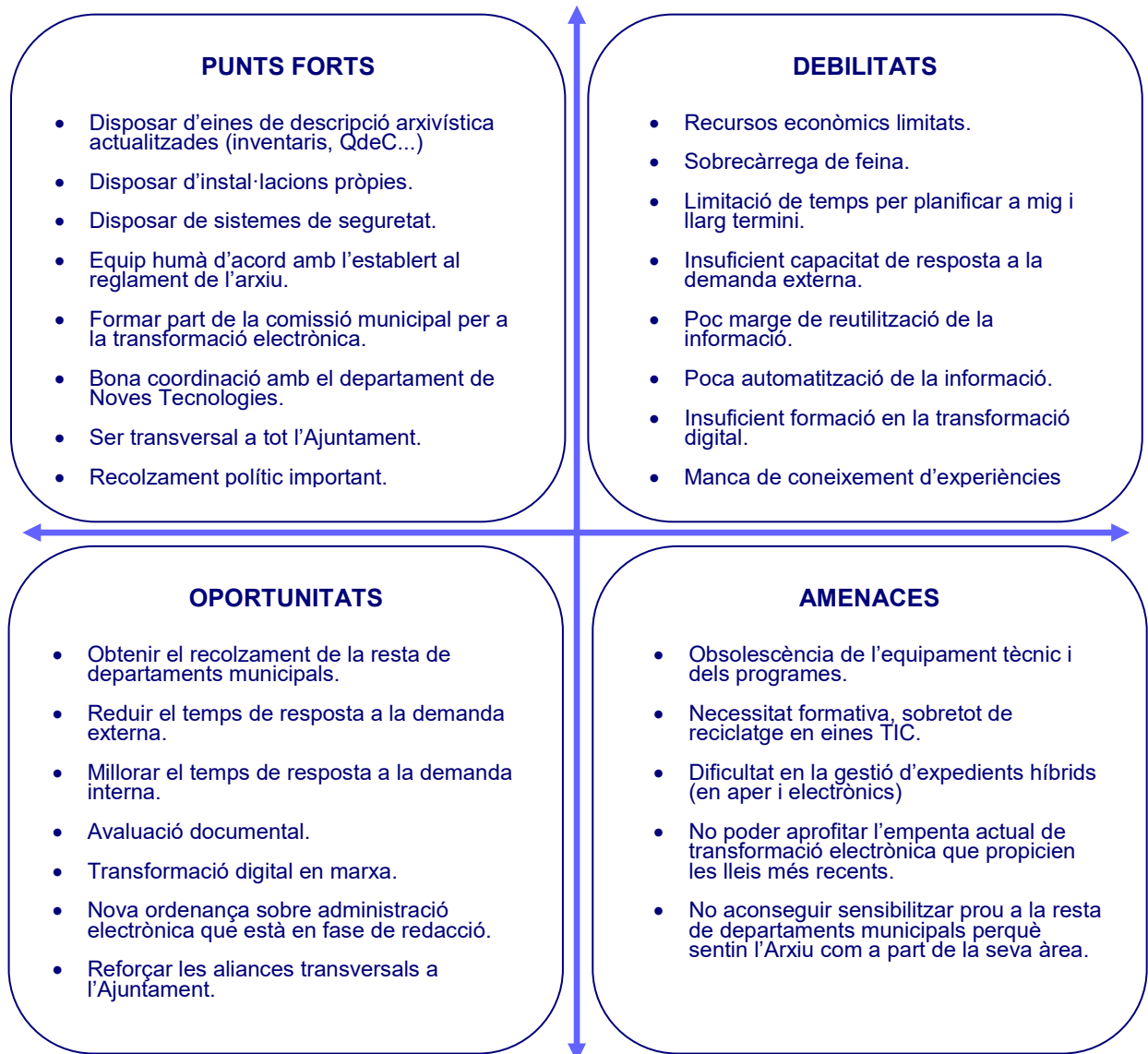
**Mapa d'actors:**



## 5.2.2. L'Arxiu municipal

L'Arxiu municipal, adscrit al departament de Cultura, està format per un equip humà de quatre persones. Disposa d'un pressupost per l'any 2017 de 1.900 €. Compta amb 3.431 ml de prestatgeria, dividits en dos dipòsits que tenen una superfície conjunta de 386.69 m2. Els 2.183 metres lineals de documentació contenen 15 fons documentals: tres fons municipals (de l'Ajuntament de Cambrils i dels dos municipis que li van ser agregats el 1842), un fons senyorial, sis fons personals, un fons judicial i quatre fons d'entitats. L'Arxiu està ben organitzat per gestionar la documentació en paper i es troba en procés d'adaptació a la transformació digital que s'ha de produir però no disposa de recursos humans suficients per poder destinar hores de treball a crear un SGDEA.

### ANÀLISI DAFO (AMCAM)



## 5.3. Recerca de literatura rellevant

### 5.3.1. Legislació

La Constitució espanyola i l'Estatut d'autonomia de Catalunya estableixen la competència sobre cultura, patrimoni i arxius exclusiva de la Generalitat de Catalunya, per tant, no hi ha regulació d'àmbit estatal específica dels arxius municipals.

Tot i això, la Llei 39/2015 de reforma del procediment administratiu comú i la Llei 40/2015, de Règim Jurídic del sector públic obliguen a les administracions a simplificar procediments i tràmits i reconeixen el dret dels ciutadans a no aportar dades i documents que ja estiguin en poder de l'Administració o que aquesta hagi generat.

La mateixa Llei 39/2015 disposa que *cada Administració ha de mantenir un arxiu electrònic únic dels documents electrònics que corresponguin a procediments finalitzats* i determina aspectes de la seva conservació, emmagatzematge i consulta. La seva Disposició transitòria segona estableix un temps transitori fins l'any 2018, però el Reial Decret Llei 11/2018 ho ha posposat fins el 2020.

A més, hi ha diverses disposicions legals de l'Estat que regulen altres aspectes relacionats amb la documentació i que cal tenir en compte:

- Llei orgànica 15/1999 de protecció de dades de caràcter personal.
- Llei 11/2007 d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics i el Reial Decret 1671/2009 de desplegament parcialment.
- Reial Decret 4/2010 que regula l'Esquema Nacional de Seguretat.
- Llei 19/2013 de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Reial decret llei 5/2018 de mesures urgents per a l'adaptació del dret espanyol a la normativa de la Unió Europea en matèria de protecció de dades.

La Generalitat de Catalunya ha aprovat diverses lleis que afecten els arxius:

- la Llei 10/2001 d'arxius i documents regula els arxius de les administracions públiques catalanes i el dret d'accés als documents integrants del patrimoni documental català. Modificada per la Llei 20/2015.
- Decret 190/2009 dels requisits dels arxius del Sistema d'Arxius de Catalunya, del procediment d'integració i del Registre d'Arxius de Catalunya .

- Llei 26/2010 de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.
- Llei 29/2010 de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya.
- Llei 16/2015 de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica.

La Llei 20/2015 introdueix mesures de coordinació entre la Comissió Nacional d'Accés, Avaluació i Tria documental, la Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública i l'autoritat Catalana de protecció de Dades, en quan a l'accés a la informació dels arxius. I disposa que hi ha d'haver un únic sistema d'arxiu que, entre altres requeriments, *ha de complir amb les obligacions de transparència*, alhora que disposa que les administracions públiques *han de promoure d'una manera activa l'ús de les tecnologies de la informació i comunicació*.

Finalment, la Llei 19/2013 concreta les següents obligacions:

- a) Fer públics els instruments de descripció documental que permeten als investigadors i als ciutadans de localitzar la documentació de què disposen.*
- b) Fer públic el registre d'eliminació de documents.*
- c) Fer públiques les limitacions a la consulta de documents custodiats i informar de la data en què els documents són accessibles.*
- d) Informar els usuaris del dret a reclamar i els procediments que han de seguir en el supòsit que el dret d'accés els sigui denegat.*

Hi ha altres legislacions que empenyen les administracions a tenir relacions interadministratives sobre documentació que es necessita compartir, sobretot documentació electrònica, que cal gestionar adequadament. Algunes d'aquestes són:

- Llei 37/2007 sobre reutilització de la informació del sector públic.
- Llei 56/2007 de mesures d'impuls de la societat de la informació.
- Ordre GAP/570/2009 sobre tramesa d'actes i acords .
- Resolució de la Secretaria d'Estat per a la Funció Pública que aprova la Norma Tècnica de Llei 39/2015 de Document Electrònic i l'Ordre GAP/459/2010 per la qual s'aprova el protocol d'interoperabilitat.
- Reial decret 3/2010 sobre les Normes Tècniques d'Interoperabilitat.
- Llei 25/2013 d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el sector públic.

- Ordre HFP/633/2017 per la que s'aproven els models de poders inscrivibles al Registre Electrònic d'apoderament de l'Administració General de l'Estat i en el de les EELL i s'estableixen els sistemes de signatura vàlid per realitzar els apoderament *apud acta* per mitjans electrònics.

Les esmentades lleis de transparència reconeixen als ciutadans, entre altres drets, el d'accés a la *"informació administrativa, als registres i als arxius a través de mitjans electrònics"* i *"el dret a la conservació en format electrònic per part de l'Entitat Local dels documents electrònics que formin part d'un expedient"* (Martí Sardà, I.)

Existeixen lleis sectorials que afecten de ple la documentació nascuda obligatòriament en format electrònic:

- RDL 3/2011 text refós de la llei de contractes del sector públic.
- Llei 25/2013 d'impuls de la factura electrònica.

Altrament, cal tenir en compte un altre grup de lleis que transformen la composició dels documents a gestionar per part de l'Arxiu, com és el cas de:

- Llei 59/2003 de signatura electrònica.
- RD 209/2003 pel qual es regulen els registres i les notificacions telemàtiques i l'Ordre pre/1551/2003 que el desplega.
- RD 1553/2005 pel qual es regula l'expedició del DNI i els seus certificats de signatura electrònica.
- Acord 1/2010 de la Comissió Nacional d'Accés i Tria documental sobre les condicions de substitució de documents en suports físics per còpies electròniques de documents amb validesa d'originals.
- Ordre CLT/172/2014, de protocol de gestió de documents electrònics i arxiu.

L'Ajuntament de Cambrils va aprovar l'Ordenança reguladora del tractament de dades de caràcter personal que recull la descripció dels fitxers municipals i la regulació de la seva gestió però que no fa cap incidència especial en el tema d'arxivística. Disposa del Reglament de l'Arxiu Municipal de Cambrils però no regula l'arxiu electrònic. I està redactant l'ordenança sobre administració electrònica.

Actualment, la legislació amb incidència en la gestió documental i arxivística és tant extensa que la Diputació de Barcelona ha confeccionat un *"Repertori de normes legals per als arxius municipals"* que *pretén facilitar l'accés i el coneixement a la legislació que afecta als arxius en general i els arxius municipals en particular* (Matas, J.).



## 5.3.2. Altra regulació i eines

El “Manual d’Arxivística i Gestió Documental” dedica el Capítol 6 a *La gestió dels documents electrònics* i el Capítol 7 a *La gestió informatitzada d’un servei d’arxiu*. És una eina indispensable que recull els aspectes més rellevants de la tècnica arxivística.

La Guia del model de Quadre de Classificació de la Documentació Municipal expressa que és *un instrument que possibilita la identificació dels documents i l’agrupació física o intel·lectual en expedients per permetre la gestió d’expedients completament electrònics o híbrids*.

En un altre ordre, el Consorci Administració Oberta de Catalunya ha desenvolupat diferents serveis relacionat amb la gestió, preservació i l’arxiu de documents, en ares de facilitar la transformació digital de les administracions afegint valor a eines que poden ser emprades pels diferents ajuntaments:

- iARXIU → Servei d’arxiu i preservació digital
- S-PERDURA → Servei de preservació i manteniment de les signatures electròniques
- DESA’L → Servei de gestió de documents i expedients electrònics en fase de tramitació
- La gestió integral del document electrònic mitjançant els serveis del consoci
- Altres serveis relacionats amb la tramesa de documents electrònics i la interoperativitat: e-TRAM, e-NOTUM, e-TAULER, SIGNA, e-FACT i VIA OBERTA

## 5.3.3. Altres experiències

Julio Cerdá explicava en relació als arxius electrònics que Ens trobem en un escenari que està evolucionant d’un sistema docucèntric a un altre en creixement datacèntric. Una bona senyal de maduresa és que siguin les dades, més que els documents, la matèria prima essencial de les plataformes d’administració electrònica. ... Quan s’aconsegueixen traslladar els actes administratius a dades estructurades i etiquetades es facilita la seva reutilització.

- **Ajuntaments de Girona (20.000 i 50.000 h.)**

En el Treball de Final de Màster de Valentí Ramon Faja (2017), dedicat a l'estudi de 7 ajuntaments de mida mitjana de la demarcació de Girona, es constata que tots estan immersos en processos de transformació de les seves organitzacions en ares d'aconseguir un funcionament més eficaç i eficient de l'administració pública emprant les eines TIC per implantar amb major o menor grau l'administració electrònica.

- **Ajuntament de Parets del Vallès**

L'Ajuntament de Parets del Vallès, ha estat investigat per Marcel Escudé Pascual (2017) en el seu Treball de Final de Màster sobre *La gestió documental, base de a transformació digital a les administracions locals* i conté conceptualitzacions i característiques dels documents tradicionals, electrònics i digitals que expliquen les dificultats de gestionar-los.

En el cas dels documents digitals, per la seva representació, el lloc d'ubicació, el contingut i la seva estructura física, juntament amb la possibilitat de modificació i actualització, implica "*que hagi de ser tractat en un entorn que permeti controlar aquests canvis, això és, en l'àmbit d'un sistema de gestió documental que gestioni les versions i asseguri la traçabilitat, la integritat i la fiabilitat d'aquests documents*".

Segons Escudé, molts arxius digitals dels ens públics es basen en el model OAIS (Open Archival Information System) a partir de 6 blocs de processos:

- *L'entrada o ingesta de documentació*
- *L'emmagatzematge*
- *La gestió de les dades*
- *L'accés*
- *La preservació*
- *Els serveis tècnics*

*La política de gestió de documents electrònics es recolza en 3 eines:*

- El Gestor d'Expedients*
- Els expedients que superen la fase activa i semiactiva són traspassats a una altre eina: l'Arxiu (eina del Consorci AOC)*
- El servei d'Arxiu Municipal, vetlla per l'aplicació de criteris únics d'entrada de documents.*

## 5.3.4. Ordenances d'Administració electrònica

- **Manresa**

Defineix el Catàleg de dades i documents interoperables. Es dota d'un sistema de gestió documental i estableix una identificació única dels documents i/o expedients, amb unes metadades mínimes obligatòries que permetin la classificació segons el quadre de classificació de l'Ajuntament. Els procediments s'organitzaran en el corresponent catàleg i aquest estarà relacionat amb el quadre de classificació documental.

- **Blanes**

Opta per donar entitat jurídica al Catàleg de tràmits i procediments accessibles per mitjans electrònics. No parla de metadades. Bàsicament organitza l'arxiu dels documents i expedients electrònics de la mateixa forma que ho està fent en paper d'acord amb el Quadre de classificació, mètode de descripció i calendari de conservació.

- **Badalona**

Es fa ressò del nou paradigma que suposen les Lleis 39/2015 i 40/2015 en relació a l'Administració digital i es fa conscient de l'orientació cap a l'objectiu "paper 0". Regula que *"els documents electrònics incorporaran les metadades establertes en les Normes Tècniques d'Interoperabilitat i d'altres necessàries per facilitar-ne la seva gestió i tractament al llarg del seu cicle de vida"*. Preveu que els documents electrònics incorporaran la signatura electrònica necessària i, si s'escau, un codi segur de verificació. Preveu tres catàlegs: el de tipologies documentals, el de procediments i tràmits i el de dades i documents interoperables

- **Hospitalet de Llobregat**

La descripció general dels documents i expedients electrònics és pràcticament igual que l'estudiada de l'Ajuntament de Badalona.

### 5.3.5. Opinions d'experiències diverses

Segons la Revista Arxius, *el Quadre de Classificació de la Documentació Administrativa de la Generalitat de Catalunya, funcional i jeràrquic ... és l'eina ideal per normalitzar la nomenclatura dels directoris* i diu que cal desar els fitxers en el directori corresponent al seu expedient des del moment de la seva creació.

Nacho Alamillo en el treball sobre criteris i recomanacions per *la preservació de documents electrònics*, destaca com a principis de seguretat els de:

- Respecte al dret a la protecció de dades.
- Seguretat en la implantació i la utilització dels mitjans electrònics
- Proporcionalitat
- Accessibilitat a la informació i als servis per mitjans electrònics.

Montserrat Canela assegurava que *“la nostra intervenció sobre els documents s'inicia abans que aquests existeixin.”* Utilitzava tres eines conceptuals:

- Quadre de classificació
- Calendari de conservació
- Instruments de descripció.

La classificació no s'encomanava al final del procediment sinó just a l'inici, i es traslladava aquesta responsabilitat des del personal especialitzat de l'Arxiu al personal no especialitzat dels diferents departaments municipals. Per implantar-ho, va caldre recolzament dels directius i un pla formatiu pel personal no especialitzat en arxivística.

El Manual d'Arxivística i Gestió Documental de l'Associació d'Arxivers de Catalunya diu: *“els components del document electrònic són els mateixos que els del document en suport tradicional: contingut, estructura i context”*. Dins del *context* situa les metadades.

Per l'Eva M<sup>a</sup> Méndez, en l'article de la Revista d'Arxius titulat *“La descripció de documents electrònics a través de metadades: una visió per a l'Arxivística des de la nova e-Administració”*, la metadada *“no té perquè ser un objecte discret, sinó més bé un conjunt complex d'objectes interrelacionats”* ... i han d'informar sobre *“les tres percepcions arxivístiques més importants: contingut, estructura i context”*.

### 5.3.6. Documentació departament mostra

La documentació del departament mostra, el Departament de Benestar Social, està classificada d'acord amb el Quadre catàleg de funcions i el Quadre classificatori de l'Arxiu. S'estructura en 6 sèries i les seves subsèries (recollits a l'annex)

Conté les característiques dels documents però no metadades. Cada procediment té associats els seus documents amb una codificació que els relaciona i identifica. (No s'annexen per no superar el límit d'extensió del TFM)

En l'estudi realitzat s'han relacionat els indicadors amb les variables de tipologies quantificant-ne el nombre de cada tipus. S'ha determinar el nombre de documents i s'han classificat per tipus. Aquesta visió global facilita el dimensionar les eines a emprar en cada cas i a pensar de quina manera es pot organitzar la informació i quin tipus de programari és més aconsellable per poder visualitzar els documents quan calguin.

### 5.3.7. Entrevistes

S'ha entrevistat a l'alcalde i al regidor de Benestar Social. Se'ls ha fet 10 preguntes de resposta taxada gradual de cinc opcions, una de resposta lliure i l'última oberta.

Ambdós coincideixen en:

- Els ciutadans no valoren l'esforç municipal en la transformació digital.
- Prioritzen en tercer lloc invertir en un SGDEA.
- Un SGDEA els podria ajudar bastant en la seva feina i a millorar la comunicació amb els ciutadans.
- Valoren com a intensa la relació entre SGDEA i transparència, interadministració i eficàcia.
- Creuen que disposar d'un SGDEA incrementaria la transparència i l'eficiència.

Difereixen en:

- L'esforç municipal. L'alcalde creu que és insuficient i el regidor que és important.
- La preparació tècnica municipal. L'alcalde creu que està poc preparat i el regidor creu que bastant.
- Dotació de recursos de l'Arxiu. L'alcalde creu que està poc dotat i el regidor creu que està suficientment dotat.

# 6. Discussió sobre els resultats a la llum del marc teòric i la revisió de la literatura

## 6.1. Procés de dimensionalització

A la vista de la literatura rellevant s'extreuen els raonaments necessaris a tenir en compte a l'hora de dissenyar i desenvolupar un SGDEA. En primer lloc, sobre les obligacions que és necessari complir perquè així ho disposen les lleis. També les experiències interessants trobades en el *benchmarking* fet entre les ordenances sobre administració electrònica aprovades per altres municipis.

En segon lloc es destaquen altres aspectes a tenir en compte derivats de literatura diversa recollida d'opinions d'informadors experimentats en articles o treballs publicats en relació a la gestió documental i arxivística i que poden ser útils en el present projecte.

A continuació es descriuen les característiques que ha de tenir un SGDEA, tant d'estructura com tècniques i altres aspectes a tenir en compte en el disseny del sistema. Altrament també es fa esment a les eines TIC existents.

Finalment, es completen amb els raonaments sobre l'aspecte humà de la implantació d'un SGDEA, referent tant als polítics com al personal municipal. Doncs és de vital importància, aconseguir la implicació dels líders i la col·laboració dels treballadors municipals que són qui ha de materialitzar les innovacions proposades.

## 6.2. Sobre legislació

De la revisió de les diverses lleis, s'ha constatat que els requisits que cal complir d'acord amb la legislació vigent, de forma resumida, són els següents:

- Arxiu electrònic únic per a cada administració dels documents electrònics de procediments finalitzats (Llei 39/2015)
- Disposar d'un únic sistema de gestió documental que garanteixi el tractament correcte dels documents en les fases activa, semiactiva i inactiva. (Llei 20/2015)

- Conservar els documents electrònics en un format que permeti garantir l'autenticitat, la integritat, la conservació i la consulta posterior, d'acord amb l'Esquema nacional de Seguretat.
- Complir les obligacions de publicitat activa i transparència (Llei 19/2013) (Llei 20/2015)
- Instruments de descripció documentals
- Registre eliminació documents
- Limitacions a la consulta de documents custodiats i data en què seran accessibles
- Dret a reclamar i procediment a utilitzar si es denega l'accés
- Promoure de forma activa l'ús de les TIC (Llei 20/2015)
- Simplificació de procediments i tràmits (Lleis 39 i 40 de 2015)
- Conservar i assegurar l'accés a les dades aportades perquè els ciutadans no les hagin de tornar a aportar (Lleis 39 i 40 de 2015)
- Relació interadministrativa amb altres administracions públiques (Llei 40/2015)
- Assegurar la identificació dels usuaris i el control d'accessos, alhora que es compleixin les garanties que preveu la legislació de protecció de dades (Llei 20/2015)
- Obtenir una autorització si es volen eliminar documents.

S'ha comprovat que existeix l'obligació legal de les administracions públiques de disposar d'un arxiu únic (el qual ha d'incloure els documents electrònics i els digitals) i que ha de complir els requisits d'accessibilitat i transparència d'acord amb el nou marc legal, conservant les metadades associades.

L'Arxiu ha d'encabir totes les modalitats de documents amb nou format i, per tant, caldrà utilitzar les TIC i una reenginyeria nova per donar cabuda a la documentació digital i electrònica, que haurà de ser conservada per ser utilitzada i, amb el transcurs del temps, esdevindrà testimoni d'aquesta transformació electrònica.

Les lleis de transparència i les disposicions que obliguen a tenir la documentació accessible per a ser reutilitzada, tant per altres administracions com per evitar que el ciutadà l'hagi de portar una segona vegada, fan que sigui imprescindible disposar d'un SGDEA ben estructurat, ordenat i de fàcil accés per part dels treballadors que han de donar compliment a aquests manaments.

Per tant, és indispensable organitzar els documents des del mateix moment d'entrada a l'ens o des del moment de generar-los per saber on estan arxivats i poder-los recuperar en qualsevol moment.

El nou paradigma d'Administració electrònica obliga a repensar les funcions de l'Arxiu tradicional i a dissenyar una reenginyeria de la seva gestió, transformant els procediments, els suports dels documents, la comunicació, els protocols d'accés, etc. i situant a l'Arxiu i tot el sistema de gestió documental en el centre d'aquesta transformació digital, adquirint un rol de protagonista principal que fins ara no tenia.

En el nivell legislatiu més proper a l'àmbit municipal, en els diversos ajuntaments estudiats (Manresa, Blanes, Badalona i Hospitalet del Llobregat) s'ha vist que recollir en una ordenança municipal l'articulat regulador de l'Arxiu electrònic o d'un SGDEA ha estat una bona estratègia organitzativa, informativa, clarificadora i transparent. Tots ells valors als que obliguen les noves normatives legislatives.

Destaca l'ordenança de Manresa on s'albira una nova forma d'organitzar la documentació i es dota d'un SGDEA amb un tractament molt important de la documentació electrònica, la qual es situa en el centre de la gestió procedimental.

En l'ordenança de Badalona, resulta interessant la gestió del cicle de vida dels documents, contemplant que poden ser transformables per raons tecnològiques. Destaca la visió holística d'aquest Ajuntament que preveu expressament que l'arxiu electrònic únic resultarà compatible amb la continuïtat de l'arxiu històric, i amb els diversos sistemes i xarxes d'arxius, en una clara aposta cap a la transversalitat i la interconnexió interadministrativa que requereixen les lleis 39 i 40 de 2015.

L'ordenança de l'Hospitalet del Llobregat és molt similar a la de Badalona i destaca, en general, la important orientació cap a la transparència, en l'entorn que anomenen "*Govern Obert*".

### **6.3. Sobre altres experiències**

Sembla que es consolida la idea d'anar cap a una forma diferent d'organitzar. Segons l'Eva M<sup>a</sup> Méndez de la Revista Arxius, canvia l'ordre de pensar en l'Arxiu al final del procediment per a situar-lo al mateix inici. El document electrònic ha de néixer ja etiquetat amb el destí que ha de tenir a l'Arxiu.



Montserrat Canela en referència a l'experiència de l'Arxiu Central Administratiu del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya, assegurava que "la nostra intervenció sobre els documents s'inicia abans que aquests existeixin." La metodologia emprada en aquest desenvolupament, el disseny i l'arquitectura de gestió documental pot ser d'aplicació recomanada a un SGDEA actual.

De la literatura rellevant s'ha pogut deduir, tal com comenta Julio Cerdà, que cal aprofitar tant les eines tradicionals, que fins ara s'han demostrat útils en la gestió arxivística, com els nous serveis tecnològics desenvolupats pel Consorci AOC per a totes les administracions catalanes. Però una transformació digital no només requereix canviar l'arxiu tradicional per un electrònic sinó que és més que això. Cal plantejar-se la creació d'un SGDEA ja que per arribar a canviar el pensament i la concepció d'un arxiu tradicional a un arxiu electrònic es necessita alguna cosa més que utilitzar les eines TIC que hi ha al mercat i, per tant, cal innovar redissenyant una nova forma de treball arxivístic. Ja que de no fer-ho així, el que s'acaba fent és una mena de patchword administratiu digital, de forma que es van afegint diferents pedacets de tecnologia al mateix patró de funcionament de sempre.

En l'estudi dels ajuntaments de Girona, realitzat per Valentí Ramon, s'observa el que no s'hauria de fer. Es constata que majoritàriament els diferents ajuntaments parteixen "*d'instruments de caire funcional com són els Quadres de Classificació Documental*" però opten majoritàriament per utilitzar la metodologia emprada en la tramitació tradicional i adaptar-la al nou entorn, sense realment innovar. Però com bé adverteix Ramon, V. "*Si bé la tecnologia és l'eix central en la implantació de l'administració electrònica no és el preponderant, atesa la necessitat de gestionar la complexitat organitzativa que suposa un canvi d'aquestes característiques*". Aquí el camí cap a l'Administració electrònica continua sent lent, difús i costós. No s'hauria de plantejar organitzar un arxiu com fins ara, només afegint-hi la tecnologia, sinó que caldria anar més enllà i construir una nova arquitectura de gestió, aprofitant les TIC per innovar i fusionar en una els dos formats documentals: l'analògic i l'electrònic.

Per contra, en el treball realitzat per Marcel Escudé sobre l'Ajuntament de Parets del Vallès, sí que suposa un esforç en innovació en la transformació electrònica combinant les exigències legals amb la simplificació administrativa, la interoperativitat o la reutilització dels documents i dades a través de la transformació del Backoffice institucional i tal com ell diu "*La gestió documental conformarà l'espina del sistema...*".

Tal com comenta Escudé *“Si la gestió documental sistematitzada és la base de l’administració digital cal anar més enllà de la implantació d’una mera eina de tramitació i considerar totes les potencialitats de la gestió de la informació.”*

Convé destacar de l’experiència de l’Ajuntament Paredes del Vallès la reflexió sobre el rol tardà emprat per l’Arxiu: *“Si s’hagués plantejat el paper real de l’arxiu electrònic com una part de la gestió documental, des de l’inici del projecte d’implantació en lloc de considerar-lo la peça final, no hagués fet falta ajustar el sistema sis mesos després de la seva implantació”*. (Escudé, M.)

En el mateix treball, en l’entrevista realitzada al responsable del servei iArxiu del Consorci Administració Oberta de Catalunya, opina que cal fer *“el mapeig de metadades i crear-les amb les utilitzades per l’eina de tramitació i integrar l’iArxiu en el sistema de tramitació... Integrar-hi l’iArxiu, així com les altres eines que ofereix el Consorci –com el servei e-factura o el tauler electrònic, entre altres- amb l’eina de gestió i tramitació d’expedients ha estat, al seu entendre, la clau de l’èxit”*.

És de destacar d’aquest ajuntament la previsió de confeccionar un Manual d’ús del gestor documental perquè, a la fi, qui realitza les tasques són els treballadors municipals dels diferents sectors o departaments (l’Arxiu inclòs) i disposar d’una eina a mode de guia o manual és una bona estratègia de suport en ares de l’èxit de la transformació.

## 6.4. Sobre estructura SGDEA

El Manual d’Arxivística i Gestió Documental, elaborat per l’Associació d’Arxivers de Catalunya, entén com a document electrònic la combinació d’un suport electrònic i informació i preveu una llista de formats de fitxers però concreta que *“els components del document electrònic són els mateixos que els dels documents en suports tradicionals: contingut, estructura i context”*. Dins del context és on situa les metadades.

*“Per tant, els documents electrònics no impliquen un canvi en el tractament arxivístic dels documents, sinó ... en els enfocaments de la pràctica arxivística, com ara establir l’avaluació i la tria del document en el moment de la seva creació...”* Es distingeixen els plantejaments dels models contínuum i del cicle vital. En ambdós sistemes s’ha de tenir en compte l’avaluació documental, la seguretat i l’accés i la preservació, que juntament amb una gestió informatitzada han de permetre configurar un disseny d’una estructura segura, manejable i útil per la gestió del SGDEA.

En el recull d'altres experiències trobades, s'ha observat que, per construir aquesta nova arquitectura de gestió documental, s'utilitzen diferents eines TIC amb les següents funcions i que, tal com s'ha pogut anar contrastant en la recerca de la literatura, han de ser la columna vertebral del SGDEA:

- Quadre de classificació uniforme de l'ens
- Esquema de metadades
- Calendari de conservació i accés
- Catàleg de documents

En aquesta estructura, caldrà tenir en compte la quantificació i els percentatges que representen els grups de dades següents i aplicar els diferents usos als formats que corresponguin segons el cas:

- En quan a l'entrada de documents:
  - els creats en format electrònic per l'ajuntament
  - els rebuts en format electrònic, ja siguin enviats pels ciutadans o per altres administracions
  - els rebuts o creats en paper i que cal digitalitzar.
- En quan a la sortida de documents:
  - els creats en format electrònic i enviats digitalment
  - els creats en format electrònic i transformats en paper imprès
- Segons els tipus de documents en funció de la temporalitat del seu ús:
  - els de tipus "vius"
  - els de tipus "amb un ús temporal"
  - els de tipus "per a ser arxivats definitivament"
- En funció del nivell de protecció dels documents:
  - els de tipus "obert"
  - els de tipus "semi-restringit"
  - els de tipus "restringit"
- En quan al personal que hi ha de tenir accés:
  - segons els departaments
  - segons la tramitació a realitzar

A banda d'aquestes estructures organitzacionals, les quals està demostrat que serveixen tant per a endreçar els documents tradicionals, els digitals i, fins i tot, els electrònics en sistemes d'arxius en paper, mixtes i electrònics, és indispensable establir mecanismes que permetin gestionar altres objectes que han sorgint amb la tramitació electrònica com són les metadades i que han d'anar indissolublement associats a la conservació i gestió de la nova documentació generada, tant internament com externament, sobretot la que entra a l'Ajuntament des de la seu electrònica o des de la web.

Tota aquesta informació per ser útil cal organitzar-la en un sistema classificatori adherit als mateixos Quadres classificatoris del SGDEA.

En l'ordre de l'ús de les TIC és important destacar les eines desenvolupades Consorci Administració Oberta de Catalunya posant a disposició de la resta d'administracions diferents serveis relacionat amb la gestió, preservació i l'arxiu de documents, en ares de facilitar la transformació digital afegint valor a eines que poden ser emprades pels diferents ajuntaments, com són iARXIU, S-PERDURA, DESA'L i la gestió integral del document electrònic mitjançant els serveis del consoci.

També altres serveis relacionats amb la tramesa de documents electrònics i la interoperativitat com són e-TRAM, e-NOTUM, e-TAULER, SIGNA, e-FACT i VIA OBERTA.

## 6.5. Sobre sensibilització dels polítics

Empíricament s'ha demostrat que la incorporació d'estratègies de canvi institucional han de tenir en compte la dimensió interna de l'organització on s'han d'implantar i, juntament amb el canvi organitzatiu i tècnic, cal tenir present la gestió de les persones que l'han de fer possible.

Arribats a aquest punt de desenvolupament del projecte, s'ha abordat una qüestió clau per a l'èxit de la implantació d'un SGDEA i que no és altre que l'aspecte humà del projecte. Així doncs, aquest s'ha de tractar des d'una doble dimensió, des del lideratge i des dels treballadors públics.

En primer lloc, sobre el lideratge i donat que els canvis no es fan sols sinó que han d'estar promoguts per algú, s'ha facilitat informació a la mostra dels líders polítics, a través de les entrevistes realitzades a l'alcaldeessa i al regidor de Benestar Social (que és el departament mostra) perquè compreguin la importància del desenvolupament d'un SGDEA.

Alhora s'ha aprofitat la tècnica de l'entrevista per sensibilitzar als polítics entrevistats sobre la importància d'impulsar la creació d'un SGDEA de forma prioritària a altres accions en relació a la transformació digital, perquè disposin les eines i els recursos necessaris per a la prioritització d'aquest impuls polític davant d'altres necessitats municipals.

## 6.6. Sobre implicació dels treballadors municipals

La segona dimensió de l'aspecte humà a tenir en compte en la implantació d'un SDGEA tracta sobre la implicació del personal. En aquest aspecte, el major valor en coneixement d'una organització radica en el seu personal i es proposa recollir el seu coneixement sobre la gestió documental que ens ocupa.

En aquest sentit, com que no és possible treballar amb la totalitat del personal, es planteja com a mostra dos grups estratègics de treballadors els quals gestionen el percentatge més important de documents municipals:

- Per un costat, el personal de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (constituït per 12 persones) perquè gestionen pràcticament tots els documents que entren a l'Ajuntament.
- Per l'altre, les secretàries de comissions informatives (constituït per 10 persones) perquè gestionen un percentatge molt alt dels documents de sortida de l'Ajuntament.

Així mateix, es proposa utilitzar la tècnica del qüestionari per obtenir informació sobre com es gestionen els diferents tipus de documents, tant d'entrada com de sortida, i poder verificar la classificació documental duta a terme en els respectius catàlegs mostra.

Alhora que es proposa per fer participar en el projecte i implicar-los en el mateix a aquests dos grups de treballadors que són estratègicament claus en la gestió documental municipal, formats per les secretaries de comissions informatives i pel personal de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà.

Finalment, la tècnica del grups de discussió és útil per implicar, en la importància de la gestió documental i per ajudar-los a ells mateixos a realitzar la seva tasca diària, a un altre grup de treballadors municipals format per:

- Representants de tots els departaments municipals.

No és possible realitzar aquestes dues activitats amb anterioritat a la finalització d'aquest treball però s'apunten com a tècniques a emprar i accions a executar en la implantació real del SGDEA a l'Ajuntament de Cambrils per compartir visions dels diferents departaments i generar consciència sobre la importància i la conveniència de prioritzar un SGDEA en la transformació digital, ja que aquesta tècnica pot fer aflorar els avantatges d'implementar-ho amb prioritat i els riscos de no fer-ho des de l'inici i deixar-ho per més endavant.

Totes aquestes accions han d'anar acompanyades d'un pla formatiu que comparteixi amb la resta de personal tota la informació disponible sobre el projecte, tant abans de la seva implantació, com durant la mateixa i, fins i tot, de manera continuada una vegada implantat el SGDEA.

## 7. Conclusions

*“...Una Administració sense paper basada en el funcionament íntegrament electrònic no només serveix millor als principis d'eficàcia i eficiència en estalviar costos als ciutadans i empreses, sinó que també reforça les garanties dels interessats...” (Llei 30/2015)*

Sí o sí, les lleis empenyen a les Administracions públiques a esdevenir administracions electròniques per a ser més accessibles, més transparents, millorar el servei a la ciutadania i ser més eficients. Disposar d'un arxiu únic no és una novetat legislativa, sinó que es pot comprovar que ja era una obligació abans d'aprovar-se les noves lleis, però sí que ho és la necessitat d'integrar en un mateix sistema de gestió documental i arxivístic les diversitats de tipus documentals, tenir la documentació localitzada des de l'inici de qualsevol procediment i tenir-la etiquetada per saber quina gestió se n'ha de fer. Si pot ser consultable o transparent, o per contra, les dades que conté requereixen protecció. Si ha de ser accessible o quin cicle de la vida documental li correspon en cada moment.

Com ha quedat bastament argumentat en el present projecte, per resoldre la qüestió d'estudi de forma exitosa no n'hi ha prou amb incorporar eines TIC al sistema de gestió documental i d'arxiu utilitzat fins ara, sinó que és necessari innovar en la forma de treball administratiu i en la forma de gestionar tota documentació.

Per tant, cal construir una nova arquitectura de gestió de la documentació que tingui en compte tots els requeriments legals, les millors pràctiques arxivístiques, les eines TIC més adequades en cada context i també a les persones que formen part de l'organització municipal. En definitiva, es fa necessari un bon SGDEA que resolgui tots aquests requeriments.

Tal com es plantejava a l'inici, el present treball només pretén assenyalar les passes a donar en el camí a seguir per la implantació d'un SGDEA a l'Ajuntament de Cambrils, el qual s'ha de desenvolupar alineat amb tota la transformació digital en la que està immers l'ens municipal i ha de tenir una visió holística formada pels quatre conceptes que s'han descrit com a subhipòtesis de manera que per a aconseguir una implantació global és necessari tenir en compte diferents mirades a aspectes diversos, ja siguin legals, tècnics i humans.

És en la combinació del respecte a la legislació, de l'aprofitament de les eines TIC en gestió documental, de la comprensió dels nous conceptes emergits de l'entorn electrònic, de l'aplicació de la transparència i la implicació del personal municipal que es podran dissenyar les estratègies d'un sistema de gestió documental i d'arxivística útil, que compleixi les exigències legals i les necessitats dels treballadors públics, per oferir un funcionament eficaç de l'Administració electrònica i un millor servei a la ciutadania.

En conseqüència, caldrà desenvolupar un SGDEA tenint en compte el següent:

a) En quan a obligacions legals caldrà complir els següents preceptes:

- Arxiu electrònic únic per a cada administració dels documents electrònics de procediments finalitzats (Llei 39/2015)
- Disposar d'un únic sistema de gestió documental que garanteixi el tractament correcte dels documents en les fases activa, semiactiva i inactiva. (Llei 20/2015)
- Conservar els documents electrònics en un format que permeti garantir l'autenticitat, la integritat, la conservació i la consulta posterior, d'acord amb l'Esquema nacional de Seguretat.
- Complir les obligacions de publicitat activa i transparència (Llei 19/2013) (Llei 20/2015)
- Instruments de descripció documentals
- Registre eliminació documents
- Limitacions a la consulta de documents custodiats i data en què seran accessibles
- Dret a reclamar i procediment a utilitzar si es denega l'accés
- Promoure de forma activa l'ús de les TIC (Llei 20/2015)
- Simplificació de procediments i tràmits (Lleis 39 i 40 de 2015)
- Conservar i assegurar l'accés a les dades aportades perquè els ciutadans no les hagin de tornar a aportar (Lleis 39 i 40 de 2015)
- Relació interadministrativa amb altres administracions públiques (Llei 40/2015)
- Assegurar la identificació dels usuaris i el control d'accessos, alhora que es compleixin les garanties que preveu la legislació de protecció de dades (Llei 20/2015)
- Obtenir una autorització si es volen eliminar documents.



A més, serà interessant redactar una ordenança municipal que reguli tots els aspectes relacionats amb la gestió electrònica. Els models de Badalona i Hospitalet de Llobregat són un bon exemple.

Tenint en compte el compliment de la legislació vigent i d'acord amb un desenvolupament tècnic del SGDEA, s'han d'aconseguir les accions proposades a l'inici del present treball en relació a:

- Reutilitzar la informació que es disposa al SGDEA tant per la tramitació dels procediments municipals dels diversos departaments, compartint la mateixa informació amb multitud d'usos diversos, com per posar-la a disposició de les altres administracions en les relacions interadministratives a les que obligen les lleis.
- Tenir la documentació catalogada i tipificada amb la informació que de forma obligada cal oferir en els portals de transparència o que cal que sigui facilitada si el ciutadà ho demana, per poder-la consultar de forma oberta o amb les restriccions que contempli la legislació.
- Així mateix, tenir aquesta informació catalogada de forma que sigui fàcil, ràpida i sistemàtica la seva protecció en els casos així determinats en funció de les dades que conté a l'empara de la llei de protecció de dades.
- Un SGDEA amb la documentació i la informació ben endreçada, etiquetada i coneguda per tots els actors que l'han d'utilitzar en la seva feina diària, ha de permetre compartir informació de forma que només s'ha d'introduir la informació al sistema una única vegada, la qual cosa ha de derivar en una simplificació dels tràmits en general.
- Conseqüència de tot l'anterior, s'ha d'aconseguir automàticament una millora en l'eficàcia i en l'eficiència de la gestió documental municipal, incorporant eines TIC al sistema, reutilitzant la informació, estalviant recursos de temps i feina. En definitiva, realitzant una gestió intel·ligent i eficient dels recursos municipals.

- b) En quan a requisits tècnics, s'han d'utilitzar les eines arxivístiques que ja es venien utilitzant però ara, a més, s'hi ha d'incorporar les eines TIC més convenientes.

La columna vertebral del SGDEA ha d'estar formada per les següents eines:

- Quadre de classificació uniforme de l'ens
- Esquema de metadades
- Calendari de conservació i accés
- Catàleg de documents

Aquestes classificacions hauran tingut en compte la tipologia comentada en l'anàlisi de les dades i que vindrà descrita per les metadades annexes als documents:

- En quan a l'entrada de documents:
  - els creats en format electrònic per l'ajuntament
  - els rebuts en format electrònic, ja siguin enviats pels ciutadans o per altres administracions
  - els rebuts o creats en paper i que cal digitalitzar.
- En quan a la sortida de documents:
  - els creats en format electrònic i enviats digitalment
  - els creats en format electrònic i transformats en paper imprès
- Segons els tipus de documents en funció de la temporalitat del seu ús:
  - els de tipus "vius", formats pels documents d'usos continus com DNI, poders, títols de família nombrosa, títols de discapacitat, etc.
  - els de tipus "amb un ús temporal", formats pels documents en fase de gestió.
  - els de tipus "per a ser arxivats definitivament", formats pels documents derivats a l'arxiu d'oficina, a l'arxiu intermedi o a l'arxiu històric.
- En funció del nivell de protecció dels documents:
  - els de tipus "obert"
  - els de tipus "semi-restringit"
  - els de tipus "restringit"
- En quan al personal que hi ha de tenir accés:
  - segons els departaments
  - segons la tramitació a realitzar

En l'aspecte de reenginyeria tècnica sobre l'ús d'eines TIC, cal utilitzar de forma combinada els programaris municipals que ja estan en funcionament i els serveis que posa a disposició de les administracions el Consorci AOC.

Totes elles compatibles amb els sistemes interns de l'Ajuntament i amb els sistemes interoperables entre administracions.

Eines com són:

- iARXIU
- S-PERDURA
- DESA'L
- e-TRAM
- e-NOTUM
- e-TAULER
- SIGNA
- e-FACT
- VIA OBERTA.

Aquestes eines han de facilitar, al mateix temps de servir per al seu destí específic, una simplificació dels procediments i una millora de l'eficiència de la gestió documental i procedimental, al compartir i reutilitzar la informació multiplicant així la seva utilitat.

- c) En quan a l'impuls per a la implantació SGDEA, en vista dels resultats de les entrevistes, queda palès que, tot i que els polítics entrevistats demostren certa sensibilitat per la transformació digital, falta determinació per impulsar el SGDEA.

Per tant, cal treballar més la seva conscienciació sobre la importància de prioritzar el SGDEA, precisament per poder avançar més ràpidament en aquesta transformació electrònica pretesa, facilitant-los la informació i el coneixement perquè puguin valorar com a prioritari aquesta visió i, en conseqüència, hi destinin els recursos necessaris per al seu impuls.

d) En quan la l'execució real del SGDEA, en l'anàlisi de la documentació rellevant s'ha observat en diverses aportacions que cal fer participar en el projecte als treballadors municipals perquè són els qui realment han d'acabar de materialitzant en la seva feina diària l'aplicació del treball projectat, tot salvant els obstacles que puguin fer de fre per tal d'avançar en la transformació digital descrita.

En aquest sentit es proposen les següents accions:

- Impulsar un pla d'informació adreçat als treballadors municipals per tal de fer-los sentir part del projecte i artífexs del seu èxit.
- Impulsar un pla de formació per a capacitar a la resta de treballadors que no formen part de l'arxiu per a realitzar les tasques arxivístiques que cal traslladar de la responsabilitat del persona de l'arxiu a la resta de l'organització.
- Verificar a través de la tècnica del qüestionari la classificació documental realitzada en els respectius catàlegs per part dels dos grups mostra proposats (tramitadores de l'OAC i secretàries de comissions informatives).
- L'acció anterior ha de servir també per a compartir informació sobre el SGDEA i realitzar contactes directes per fer participar directament a un grup de treballadors.
- Organitzar grups de discussió amb representants de tots els departaments municipals per copsar la seva opinió, fer aflorar les pors o frens al projecte per tal de superar-los i implicar-los de primera mà en el SGDEA perquè després, com a taca d'oli, es vagi escampant per tota l'organització.

Com a conclusió final, el camí a recórrer es presenta llarg i no exempt de dificultats però és un trajecte que cal fer més tard o més d'hora perquè el canvi cap a una administració electrònica és ja imparable. Així doncs, com més aviat s'abordi més s'avançarà i es podrà oferir un millor servei amb una administració més eficient, que no és altre que el deure de l'administració en general vers els seus administrats, els ciutadans.

## 8. Bibliografia

- **En quan a legislació:**

Constitució espanyola de 1978. Publicació BOE núm. 311, 29 de desembre de 1978.

Estatut d'autonomia de Catalunya de 1979, reformat per la Llei Orgànica 6/2006, de 19 de juliol. Publicació BOE núm. 172, 20 de juliol de 2006.

Llei 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal. Publicació BOE-A-1999-23750. BOE núm. 298, 14 de desembre de 1999, i suplement en català núm. 17, 30 de desembre de 1999.

Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents. Publicació DOGC 3437, 24 de juliol de 2001.

RD 209/2003, de 21 de febrer, pel qual es regulen els registres i les notificacions telemàtiques, així com la utilització de mitjans telemàtics per a la substitució de l'aportació de certificats pels ciutadans. Publicació BOE-A-2003-4151 núm. 51, 28 de febrer de 2003.

Ordre pre/1551/2003, de 10 de juny, per la qual es desplega la DF 1a del RD 209/2003, de 21 de febrer, pel que es regulen els registres i les notificacions telemàtiques i la utilització de mitjans telemàtics. Publicació BOE núm. 141, 13 de juny de 2003.

Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica. Publicació BOE-A-2003-23399 núm. 304, 20 de desembre de 2003.

RD 1553/2005, de 23 de desembre, pel qual es regula l'expedició del DNI i els seus certificats de signatura electrònica. Publicació BOE-A-2005-21163 núm. 307, 24 de desembre de 2005.

Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als Serveis Públics. Publicació BOE-A-2007-12352 núm. 150, 23 de juny de 2007.

Llei 25/2007, de 18 d'octubre, de conservació de dades relatives a les comunicacions electròniques i a les xarxes públiques de comunicacions. Publicació BOE-A-2007-18243, núm. 251, 19 d'octubre de 2007.

Llei 37/2007, de 16 de novembre sobre reutilització de la informació del sector públic. Publicació BOE-A-2007-19814, núm. 276, 11 de novembre de 2007.

Llei 56/2007, de 28 de desembre, de mesures d'impuls de la societat de la informació. Publicació BOE-A-2007-22440, núm. 312, 29 de desembre de 2007.

Ordenança reguladora del tractament de dades de caràcter personal. Ple, 27 gener 2009. Publicació BOPT núm. 70, 25 de març de 2009.

Reial Decret 1671/2009, de 6 de novembre, pel qual es desplega parcialment la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics. Publicació BOE núm. 278, 18 de novembre de 2009.

Decret 190/2009, del 9 de desembre, dels requisits dels arxius del Sistema d'Arxius de Catalunya, del procediment d'integració i del Registre d'Arxius de Catalunya. Publicació DOGC 5506, 11 de desembre de 2009.

Ordre GAP/459/2009, de 10 de desembre, per la qual s'estableix el procediment de tramesa de les actes i els acords dels òrgans de govern i administració dels ens locals al Departament de Governació i Administracions Públiques. Publicació DOGC núm. 5546, 15 de gener de 2010.

Reial Decret 4/2010, del 8 de gener, de l'Esquema Nacional de Seguretat. Publicació BOE-A-2010-1131, 25 de gener de 2010.

Reial decret 3/2010, de 8 de gener, sobre les Normes Tècniques d'Interoperabilitat. Publicat BOE-A-2010-1330 Núm. 25, 29 de gener de 2010.

Acord 1/2010, de 17 de juny, de la Comissió Nacional, d'Accés i Tria documental sobre les condicions de substitució de documents en suports físics per còpies electròniques de documents amb validesa d'originals. Publicació DOGC 5591, 6 d'agost de 2010.

Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya. Publicació DOGC 5725, 30/09/2010. BOE-A2010-13313, núm. 203, 21 d'agost de 2010.

Llei 29/2010, del 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya. Publicació DOGC 5687, 6/08/2010. BOE-A-2010-13843, núm. 217, 07 de setembre de 2010.

Ordre GAP/459/2010, de 22 de setembre, per la qual s'aprova el protocol d'interoperabilitat. Publicat DOGC núm. 5725, de 30 de setembre de 2010.

Resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat per a la Funció Pública, per la que s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilitat de Document Electrònic. Publicació BOE-A2011-13170, núm. 182, 30 de juliol de 2011.

RDL 3/2011, de 14 de novembre, text refós de la llei de contractes del sector públic. Publicació BOE-A-2011-17887, núm. 276, 16 de novembre de 2011.

Llei 19/2013, del 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Publicació BOE-A-2013-12887, núm. 295, 10 de desembre de 2013.

Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el sector públic. Publicació BOE-A-2013-13722, núm. 311, 28 de desembre de 2013.

Ordre CLT/172/2014, protocol de gestió de documents electrònics i arxiu. Publicació DOGC 6640, 16 de juny de 2014.

Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Publicació DOGC 6780. BOE-A-2015-470, núm. 18, 21 de gener de 2015.

Llei 16/2015, de 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica. Publicació DOGC 6920. BOE-A-2015-9208, núm. 195, 15 d'agost de 2015.

Llei 20/2015, de 29 de juliol, de modificació de la Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents. Publicació DOGC 6927, 4/08/2015. BOE núm. 168, 15 de juliol de 2015.

Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. BOE-A Núm. 236-10565, de 5 d'octubre de 2015, publicada BOE núm. 236, 2 d'octubre de 2015, modificada pel Reial Decret Llei 11/2018, de 31 d'agost. Publicació BOE-A-2018-10752 núm. 214, 04 de setembre de 2018.

Llei 40/2015, d'1 d'octubre de règim jurídic del sector públic. Publicació BOE-A-2015-10566, núm. 236, 2 d'octubre de 2015.

Ordre HFP/633/2017, de 28 de juny, per la que s'aproven els models de poders inscrivibles al Registre Electrònic d'apoderament de l'Administració General de l'Estat i en el de les EELL i s'estableixen els sistemes de signatura vàlid per realitzar els apoderament *apud acta* per mitjans electrònics. Publicació BOE-A-2017-7719, núm. 158, 4 de juliol de 2017.

Reial decret llei 5/2018, de 27 de juliol, de mesures urgents per a l'adaptació del dret espanyol a la normativa de la Unió Europea en matèria de protecció de dades. Publicació BOE núm. 183, 30 de juliol de 2018.

Reial Decret Llei 11/2018, de 31 d'agost, pel qual es modifica la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques. Publicació BOE-A-2018-12131 núm. 214, 4 de setembre de 2018.

Reglament Arxiu Municipal de Cambrils. Publicació BOPT, 28 de desembre de 2004.

- **Altra bibliografia:**

Aberasturi Gorriño, U., Camas Roda, F., Cerillo Martínez, A., De Salvador, L. i Pereira Puigvert, S. (2018) "Protección de datos en la Administración Pública y en sectores particulares" [http://materials.cv.uoc.edu/daisy/Materials/PID\\_00248570/pdf/index.html](http://materials.cv.uoc.edu/daisy/Materials/PID_00248570/pdf/index.html) (Consulta 30/10/2018)

Alamillo Domingo, N. (2010) "La seguretat i la preservació dels documents electrònics d'arxiu signats". Revista Catalana d'Arxivística. Lligall 30 Pàg. 82 a 104 [http://astrea.es/web12/cat/files/2010/12/Lligall\\_31\\_2010\\_pag082\\_104.pdf](http://astrea.es/web12/cat/files/2010/12/Lligall_31_2010_pag082_104.pdf) (Consulta 22/10/2018)

Alberch Fugueras, R. (2009) Manual d'arxivística i gestió documental. 1<sup>a</sup> edició. Barcelona. Associació d'Arxivers de Catalunya (Capítol 6 i 7, pàgines de 309 a 400)

Ajuntament Badalona. (2018) "Ordenança d'Administració Electrònica". Publicació BOPB, 17 de maig de 2108, pag. 1-56. [https://seu.badalona.cat/portalWeb/getfile;jsessionid=HD3mhCjXvYpdcTkrtLdv9DdMhQfhjGpjGcZ1VTJB3cw9f2Dh22rK!330549848?\\_nfpb=true&\\_pageLabel=contingut\\_estatic&DocName=AJB086271&dID=99461&rendition=Web](https://seu.badalona.cat/portalWeb/getfile;jsessionid=HD3mhCjXvYpdcTkrtLdv9DdMhQfhjGpjGcZ1VTJB3cw9f2Dh22rK!330549848?_nfpb=true&_pageLabel=contingut_estatic&DocName=AJB086271&dID=99461&rendition=Web) (Consulta 6/10/2018)

Ajuntament Blanes. (2015) "Ordenança reguladora de l'administració electrònica". Publicació BOPT núm. 161, 13 de juliol de 2015. [https://www.blanes.cat/oiapdocs.nsf/a50fa5b68f16871cc12566ff0056d21b/3b2b52231e93f50cc1257906003ab5e6/\\$FILE/ORDENAN%C3%87A%20ELECTR%C3%92NICA.pdf](https://www.blanes.cat/oiapdocs.nsf/a50fa5b68f16871cc12566ff0056d21b/3b2b52231e93f50cc1257906003ab5e6/$FILE/ORDENAN%C3%87A%20ELECTR%C3%92NICA.pdf) (Consulta 6/10/2018)

Ajuntament Manresa. (2017) "Ordenança d'Administració Electrònica i Transparència". BOPB (22 de març de 2017). [https://www.manresa.cat/docs/arxius/~\\$17\\_03\\_23\\_\\_web\\_text\\_ordenanca\\_adm.\\_elec.\\_i\\_t\\_ransparecia.pdf](https://www.manresa.cat/docs/arxius/~$17_03_23__web_text_ordenanca_adm._elec._i_t_ransparecia.pdf) (Consulta 6/10/2018)

Ajuntament Sant Feliu Llobregat (2017) "Ordenança de transparència i administració electrònica" Ajuntament. BOPB (28 de febrer de 2017). <https://www.santfeliu.cat/documents/454507> (Consulta 23/10/2018)

Associació Catalana de Municipis. "Guia de la transparència". [http://www.acm.cat/sites/default/files/manual\\_uploads/transparencia/guia\\_de\\_la\\_transparencia.pdf](http://www.acm.cat/sites/default/files/manual_uploads/transparencia/guia_de_la_transparencia.pdf) (Consulta 30/10/2018)

Borge, Rosa. "El procés d'investigació en ciències socials". Material d'estudi assignatura Gestió i Anàlisi de Dades. UOC 2018.

Borge, Rosa i Ferrer, Mariona. "Metodologia de les ciències socials. Etapes, mètodes, tècniques i anàlisi". Material docent de l'assignatura. UOC (2018)

Canela Garayoa, M. (1997) "L'aplicació del quadre de classificació a l'organització dels documents informàtics". Butlletí del Servei d'Arxius núm. 14 [http://eprints.rclis.org/4375/1/ARXIUS\\_1997.pdf](http://eprints.rclis.org/4375/1/ARXIUS_1997.pdf) (Consulta 22/10/2018)

Canela Garayoa, M. i altres (2000) "Una nueva concepción de la función del archivo en la administración. La experiència del Arxiu Central Administratiu del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya". El professional de la informació, vol. 9, n° 9 <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/23483/1/525912.pdf> (Consulta 22/10/2018)

Cerdà, J. (2017) "El verdadero sello de calidad de un archivo se adquiere con la generación de valor público". Archivos <https://www.archivos.es/entrevista-a-julio-cerda-jefe-de-gestion-de-inf-y-transformacion-digital-ayto-arganda-del-rey/> (Consulta 22/10/2018)

Consell Comarcal del Vallés Occidental <http://www.ccvoc.cat/consell-comarcal/serveis/area-de-serveis-generals/servei-d-arxiu-i-gestio-documental> (Consultat 18/12/2018)

Consorci Administració Oberta de Catalunya (2018) <https://www.aoc.cat/serveis-aoc/i-arxiu/> Arxiu. AOC. (Consulta 22/10/2018)

Consorci Administració Oberta de Catalunya (2018) <https://www.aoc.cat/knowledge-base/1-2-que-es-ladministracio-electronica-2/> (Consultat 18/12/2018)

EAPC blog (2018) "L'arxiu electrònic únic. Un repte per a les administracions públiques. Generalitat de Catalunya". <http://eapc.blog.gencat.cat/2018/06/05/larxiu-electronic-unic-un-repte-per-a-les-administracions-publiques/> (Consulta 22/10/2018)



Escola d'Administració Pública. Generalitat de Catalunya. "Taller semipresencial de gestió de documents electrònics" (2018)  
[http://virtual.eapc.cat/pluginfile.php/122576/mod\\_resource/content/2/inici.html](http://virtual.eapc.cat/pluginfile.php/122576/mod_resource/content/2/inici.html) (Consulta 13/12/2018)

Escudé Pascual, M. (2017) "La gestió documental, base de la transformació digital a les administracions locals". El projecte e-P@rets. PFM Universitat Oberta de Catalunya.  
<http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/67026/6/mescudepTFM0617mem%C3%B2ria.pdf> (consulta 24/10/2018)

Faja Valentí, R. (2017) "Transformacions organitzatives derivades de la implantació de l'administració electrònica a les administracions locals de mida intermèdia de la demarcació de Girona"  
<http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/67225/6/rfajaTFM0617mem%C3%B2ria.pdf> (Consulta 24/10/2015)

Ferrer i Fons, Mariona. Mòdul 3. "La recerca qualitativa". Material docent de l'assignatura Metodologia de les ciències socials. UOC (2018)

Forcadell Blasco, Laura. (2017) "Projecte de transformació digital del Departament de Benestar Social de l'Ajuntament de Cambrils"

Govern d'Espanya. Portal Administració Electrònica. (2018)  
[https://administracionelectronica.gob.es/pae\\_Home/pae\\_Estrategias/Archivo\\_electronico/pae\\_Metadatos.html?idioma=ca#.XC-Tk1xKiUk](https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/Archivo_electronico/pae_Metadatos.html?idioma=ca#.XC-Tk1xKiUk) (Consultat 18/12/2018)

Mari, J., Mieres, L.J., Vilasaou, M. (2017) "Introducción al marco legal de la protección de datos"  
[http://materials.cv.uoc.edu/daisy/Materials/PID\\_00246863/pdf/index.html](http://materials.cv.uoc.edu/daisy/Materials/PID_00246863/pdf/index.html) (Consulta 30/10/2018)

Martí Sardà, I. (2018) "Administració electrònica: reptes, problemes i oportunitats".  
[http://www.csitallleida.cat/wp-content/uploads/2017/10/reptes-ad\\_electronica.pdf](http://www.csitallleida.cat/wp-content/uploads/2017/10/reptes-ad_electronica.pdf) (Consulta 15/10/2018)

Matas, J. coordinació (2018) "Repertori de normes legals per als arxius municipals". Diputació de Barcelona. Col·lecció Eines. <https://www1.diba.cat/uliep/pdf/59702.pdf> (Consulta 22/10/2018)

Méndez Rodríguez, E.M. (2003) "La descripción de documentos electrónicos a través de metadatos: una visión para la Archivística desde la nueva eAdministración". Revista d'Arxius, 2003, pp. 47-82 [https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/878/EMendez\\_Arxius.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/878/EMendez_Arxius.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (Consulta 22/10/2018)

Riba Campos, C.E. "L'entrevista com a tècnica nuclear de l'observació participant". Material docent de l'assignatura Tècniques qualitatives UOC (2018)

Rodríguez-Gómez, D. "L'entrevista". Material d'estudi assignatura Gestió i Anàlisi de Dades. UOC 2018.

Salvador Serna, M. "Enfocaments conceptuals per a analitzar l'administració electrònica i el canvi organitzatiu". Material docent de l'assignatura Administració electrònica i canvis organitzatius. UOC (2018)

Salvador Serna, M. "Gestió per processos i administració electrònica". Material docent de l'assignatura Administració electrònica i canvis organitzatius. UOC (2018)

TechTarget (2015) <https://searchdatacenter.techtarget.com/es/definicion/Transformacion-digital> (Consultat 18/12/2018)

Wikipèdia (2018) [https://ca.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3\\_documental](https://ca.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3_documental) (Consultat 18/12/2018)

# 9. Annexos

## C AJUNTAMENT DE CAMBRILS Benestar Social

### QUADRE CATÀLEG DE FUNCIONS

12 Serveis per al Benestar i la Salut		
12.01 Planificació dels serveis per al benestar i la salut		
1	Plàn i programes d'atenció i promoció social	
12.02 Gestió del sequeipament per al benestar i la salut		
Centre Alba		
Edifici Sant Plàcid		
12.06 Atenció al benestar social		
12.06.01 Expedient s personals i familiars		
3	Informes socials	
12.06.02 Atenció a l'autonomia		
4	Ajuts tècnics Creu Roja	
5	Atenció domiciliària	
6	Banc d'ajuts tècnics	
7	Espai per a persones amb discapacitat física El Gripan Blau	
8	Suport als cuidadors	
9	Tardes al casal	
10	Targetes d'aparcament per a persones amb discapacitat	
11	Teleassistència	
12	Transport adaptat	
12.06.03 Atenció a la inclusió i cohesió social		
13	Ajuts econòmics i suport contra el càncer	
14	Atenció a la infància i l'adolescència	
15	Atenció a les víctimes de violència domèstica	
16	ATEMPRO (Servei d'alerta temprana)	
17	Centres Oberts: Alba/Alba Mar/Vilafortuny/Estiu Obert	
18	Compartint taula	
19	Compromís socio-educatiu (COSE)	
20	Diagnòsis socials	
21	Espai de conciliació familiar (abans Minuts Menuts)	
22	Espai familiar Saltirons	
23	Pobresa energètica	
24	Prestacions econòmiques d'urgència social	
25	Reforçat amb no saltres	
26	Residència d'urgència	
27	Servei d'acompanyament Terapèutic Educatiu de Cambrils (SATEC)	
28	Servei de Menjar a domicili	
29	Sol·licitud de PIRMI	
30	Sol·licitud pensió no contributiva (PNC) i complement s	
31	Sol·licitud títol de família nombrosa	
	Sol·licitud títol família monoparental	
32	Subvenció majors de 65 anys per despeses bàsiques	
33	Subvenció per despeses bàsiques de la llar	
34	Subvenció per a l'adquisició llibres i material escolar	
35	Xarxa distribució aliments	
12.06.04 Atenció a la dependència		
36	Grau i revisió de dependència	
37	Programa Individual d'Atenció (PIA)	
12.06.05 Atenció a la discapacitat		
38	Programes d'ajudes d'atenció social a persones amb discapacitat (PUA)	
39	Reconeixement i revisió del grau de discapacitat	
	Tarja de discapacitat	
12.06.06 Atenció a la immigració i a la ciutadania		
40	Assessorament jurídic en matèria d'estrangeria	
41	Atenció a la diversitat	
42	Cursos d'acollida	habilitats laborals coneixement de l'entorn
43	Grups de treball diversitat, ciutadania i cohesió	
44	Informe-proposta d'arrelament social/inserció social	
45	Informe-proposta de disponibilitat d'habitatge	per reagrupació familiar per renovacions autorització residència
46	Informe-proposta d'integració social	
47	Primera acollida padró d'habitants	
12.07 Habitatge social		
48	12.07.01 Habitatge Social: sol·licituds mesa d'emergència	
12.09 Gestió dels serveis funeraris		
12.09.02 Enterraments		
49	Inhumacions socials	
12.11. Sistema de gestió de queixes, agraïments i suggeriments		
50	Sistema de gestió de queixes, agraïments i suggeriments	

Fitxa amb el model de preguntes de les entrevistes.

Màster en Administració i Govern Electrònic  
Treball Final del Màster  
Títol: **Disseny per a la implantació del Sistema de Gestió Documental Electrònic i d'Arxiu únic a l'Ajuntament de Cambrils**

## Entrevista a l'alcalde

Dia: 14/12/2018

Hora: 13:00

Lloc: Ajuntament de Cambrils

Mètode: entrevista estructurada amb respostes tancades, a excepció de l'última pregunta

### Salutació

### Obtenir permís per enregistrar-la

### Explicació de la metodologia de l'entrevista

### Preguntes

- 1) Com valora vostè l'esforç que està fent l'Ajuntament de Cambrils en la seva transformació digital.
  1. Inexistent
  2. Insuficient
  3. Suficient
  4. Important
  5. Excel·lent
  
- 2) Com creu que els ciutadans estan valorant aquest esforç en la transformació digital municipal.
  1. No li donen valor
  2. Ho valoren poc
  3. Els sembla correcte
  4. Ho valoren positivament
  5. Ho valoren molt bé
  
- 3) Com valora vostè l'esforç que s'està fent, en concret, en l'àmbit de la gestió documental i arxiu.
  1. Inexistent
  2. Insuficient
  3. Suficient
  4. Important
  5. Excel·lent
  
- 4) Com creu que caldria situar la gestió documental i l'Arxiu (el grau de prioritització) en relació a altres inversions en aquesta transformació digital municipal.
  1. En el primer lloc
  2. En el segon lloc
  3. En el tercer lloc
  4. En el quart lloc
  5. En el cinquè lloc
  
- 5) Com creu que un Sistema de Gestió Documental Electrònic i d'Arxiu el podria ajudar a vostè a millorar la seva feina?
  1. Gens
  2. Poc
  3. Bastant
  4. Molt

- 6) Com creu que un Sistema de Gestió Documental Electrònic i d'Arxiu podria ajudar a millorar la comunicació del seu ajuntament amb la ciutadania?
1. Gens
  2. Poc
  3. Bastant
  4. Molt
- 7) Com creu que l'Ajuntament està preparat tènicament per implementar un Sistema de Gestió Documental Electrònic i d'Arxiu?
1. Poc
  2. Suficient
  3. Bastant
  4. Molt
- 8) Com creu que està dotat de recursos l'Arxiu i el departament de Noves Tecnologies per poder afrontar un Sistema de Gestió Documental Electrònic i d'Arxiu?
1. Poc
  2. Suficient
  3. Bastant
  4. Molt
- 9) Com valora la relació (si és que considera que existeix) entre un Sistema de Gestió Documental Electrònic i d'Arxiu i els conceptes com transparència, interadministració i eficiència.
1. Baixa
  2. Regular
  3. Intensa
  4. Alta
- 10) Creu que disposar d'un Sistema de Gestió Documental Electrònic i d'Arxiu a l'Ajuntament podria facilitar incrementar la transparència i l'eficiència a l'hora de prestar els serveis a la ciutadania?
- 11) Voldria afegir alguna qüestió més que no li hagi preguntat?

Moltes gràcies.