

# **Política de gestió de documents electrònics**

## Contingut

1. Introducció .....	3
2. Objecte i abast.....	4
2.1. Àmbit d'aplicació.....	4
3. Dades identificatives .....	5
4. Responsabilitats .....	5
5. Principis de gestió documental .....	7
6. Instruments de la política de gestió de documents electrònics .....	9
7. Conceptes.....	10
7.1. Document electrònic.....	10
7.2. Expedient electrònic.....	10
7.3. Metadades.....	11
7.4. Arxiu electrònic .....	12
7.4.1. Instruments tècnics.....	12
8. Processos de gestió documental.....	13
8.1. Captura.....	14
8.2. Registre.....	15
8.3. Classificació .....	16
8.4. Descripció .....	17
8.5. Accés.....	19
8.6. Avaluació i qualificació .....	20
8.7. Documents essencials .....	20
8.8. Conservació .....	21
8.9. Transferència.....	21
8.10. Eliminació .....	23
9. Formació.....	23
10. Supervisió i auditoria.....	24
Annex: Normes i criteris per a la implantació del procediment administratiu electrònic. ....	27

## POLÍTICA DE GESTIÓ DE DOCUMENTS ELECTRÒNICS DE L'AJUNTAMENT DE MANRESA

### 1. Introducció

Arran de la incorporació de les tecnologies de la informació i de la comunicació, les darreres dècades hi ha hagut una transformació digital que ha impactat en tots els àmbits de la societat.

En aquest context, els poders públics han d'acompanyar i promoure el desenvolupament i l'aplicació de les tecnologies garantint els drets dels ciutadans, empreses i institucions. Les administracions públiques tenen un paper central i dinamitzador, en el què han de garantir l'ús de la tecnologia per millorar la prestació de serveis públics i per transformar-ne la gestió.

És en aquest sentit que el **Pla de Govern 2016-2019** de l'Ajuntament de Manresa concretava algunes mesures per la consecució d'una administració oberta i eficient, que es van materialitzar en l'**Ordenança d'Administració Electrònica i Transparència de l'Ajuntament de Manresa**, que va entrar en vigor l'any 2017.

L'Ordenança pretenia reforçar la consolidació de l'Administració electrònica: *“tot facilitant la rendició de comptes, l'accés a la informació, la publicitat activa i l'obertura de les dades, entre d'altres accions, i, en darrer terme, per fer efectiva la participació de la ciutadania”*. Aquests conceptes ens remetent forçosament a un sistema interrelacionat, en què la governança de dades i la gestió documental treballen conjuntament i de manera transversal per resoldre l'entorn complex de la gestió de la informació en les organitzacions.

En el marc de la implantació de l'administració electrònica, la gestió del document electrònic constitueix un canvi de paradigma, en què cal garantir el tractament adient de la informació, el compliment normatiu i el respecte als drets de les persones.

Les administracions públiques han de disposar de sistemes de gestió documental per tal de poder realitzar un control sistemàtic i eficient del cicle de vida dels documents. Un sistema de gestió documental controla els documents des de la seva creació fins a la seva conservació o eliminació, i incorpora eines que permeten la seva recuperació, en determina l'accés i la seva utilització.

Els beneficis que aporta la gestió documental, a banda, esdevenen totalment essencials per garantir el compliment normatiu. En aquest sentit, les lleis 39/2015 LPACAP i 40/2015 LRJSP i el desenvolupament reglamentari posterior (Norma Tècnica d'interoperabilitat, RD 3/2010, que estableix el Esquema Nacional de Seguretat i el RD 203/2021, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament el sector públic per mitjans electrònics) constitueixen un marc legal d'obligat compliment en què les administracions han hagut d'adaptar-se als actuals mètodes de treball, basats en l'ús de suports electrònics.

Una política de gestió de documents electrònics recull els criteris necessaris per garantir la interoperabilitat, la recuperació i conservació de documents i expedients electrònics d'una organització com l'Ajuntament. És un instrument essencial per a la gestió de documents que assoleix dos objectius: complir amb la obligació legal de disposar d'una Política de gestió de documents electrònics i disposar d'un instrument que traci les línies mestres corporatives per a la gestió d'aquests documents.

## 2. Objecte i abast

L'objecte de la Política de gestió de documents electrònics de l'Ajuntament de Manresa és determinar els principis que regeixen la gestió integral dels documents municipals des de la seva creació, fixar els instruments de gestió per al tractament i conservació dels documents administratius i establir els rols i responsabilitats per aplicar-los dins de l'organització.

També és objecte d'aquesta Política establir i documentar el conjunt de criteris unificats, pautes i estratègies que han de guiar i ajudar l'organització municipal per a la correcta gestió de documents i expedients electrònics en els actuals sistemes que els produeixen.

El present document vol definir de forma concreta els processos de gestió documental en l'entorn de producció administrativa: captura, còpies autèntiques, registre, classificació, descripció, accés, avaluació, conservació, transferència y eliminació.

Aquesta Política persegueix garantir la disponibilitat i integritat de les metadades mínimes obligatòries i, en el seu cas, les que metadades complementàries o necessàries per assegurar la gestió, recuperació i conservació dels documents i expedients de l'Ajuntament, mantenint permanentment la seva relació amb aquests.

La Política de gestió de documents electrònics de l'Ajuntament de Manresa està integrada en el context de l'entitat junt amb la resta de polítiques implantades per al desenvolupament de les seves activitats. En particular, aquesta política està integrada en el marc general de gestió de documents de l'Ajuntament, amb independència del suport en què poden estar materialitzats els documents, i per tant és aplicable als documents analògics que conviuen amb els electrònics.

La política també s'integrarà amb la documentació de seguretat que defineixi l'Ajuntament, especialment en les qüestions que estableix l'Esquema Nacional de Seguretat – ENS (Real Decreto 3/2010, de 8 de gener), ja que els documents electrònics es manipulen mitjançant sistemes que estan subjectes a l'aplicació de l'esmentat ENS.

Aquest document s'inspira en la Norma Tècnica d'Interoperabilitat sobre Política de Gestió de Documents Electrònics, així com en les guies i models que la desenvolupen.

### 2.1. Àmbit d'aplicació

Aquesta política és d'aplicació a la gestió dels documents generats, rebuts i custodiats per l'Administració Municipal, que a aquests efectes, està integrat per les entitats indicades a continuació:

- Els òrgans i unitats administratives de les diferents àrees i delegacions integrants i que conformen l'Ajuntament de Manresa.
- Les persones que exerceixen càrrecs de representació política.
- Els organismes autònoms, les entitats públiques empresarials i les entitats de dret públic amb personalitat jurídica pròpia, vinculades o dependents de l'Ajuntament de Manresa.

- Les entitats de dret privat vinculades o dependents de l'Ajuntament de Manresa en allò que específicament s'hi refereixi.

### 3. Dades identificatives

Nom del document	Política de gestió de documents electrònics de l'Ajuntament de Manresa	
Versió	1.0	
Identificador de la Política	PGD_AJT_L01081136_1.0	
URI de referència de la Política	[ <a href="http://www.manresa.cat/docs/docsArticle/6155/pgd-e_ajuntament_de_manresa.pdf">http://www.manresa.cat/docs/docsArticle/6155/pgd-e_ajuntament_de_manresa.pdf</a> ]	
Data d'expedició	11 octubre de 2021	
Àmbit d'aplicació	Documents i expedients produïts i custodiats per l'Ajuntament de Manresa	
Període de validesa	<p>La present política de gestió de documents entrarà en vigor l'endemà de l'aprovació de la Resolució del responsable polític i serà vàlida fins que no sigui substituïda o derogada per una política posterior. No obstant, els efectes es produiran a mesura que es vagin aprovant els instruments que la desenvolupen i es detallen al capítol 6.</p> <p>Tots aquells aspectes que poguessin ser actualitzats automàticament, especialment en el cas de canvis normatius, estructurals o organitzatius, seran inclosos com annexes i incorporats a aquest document sense necessitat que sigui substituït per una nova versió.</p>	
Identificador del gestor de la Política	Nom del gestor	Ajuntament de Manresa
	Adreça de contacte	Plaça Major, 1 08241 - Manresa
	Identificador del gestor	L01081136

### 4. Responsabilitats

L'aplicació sistemàtica de la política de gestió de documents electrònics requereix el treball cooperatiu de les diferents àrees i actors dins de l'estructura organitzativa de l'Ajuntament. L'èxit de la seva implementació també requereix la implicació dels òrgans directius del Govern municipal que tinguin competència en totes les fases del cicle de vida dels documents.

Per garantir la coordinació necessària, s'indiquen com a mínim els següents rols i responsabilitats:

La Junta de Govern Local o l'Alcalde/Regidor delegat:

- Aprovar i impulsar la present Política de gestió de documents electrònics municipal.
- Aprovar i impulsar qualsevol altra normativa i instruments que es desenvolupin en l'àmbit d'aquesta política.
- Establir l'estructura organitzativa necessària per a la implementació de la política i dels instruments que la desenvolupin.
- Dotar els diferents òrgans de la disponibilitat de recursos i capacitació necessaris per recolzar i mantenir aquesta política.

b) Directors de Serveis:

- Conèixer i fomentar l'aplicació d'aquesta política i dels instruments que la desenvolupin en el marc dels processos de gestió al seu càrrec.
- Garantir la formació en matèria de gestió de documents de tot el personal vinculat als processos de gestió del seu càrrec.
- Garantir els recursos necessaris per a la definició i millora de procediments administratius del seu àmbit.

c) Secretari General de l'Ajuntament:

- Supervisió i suport del compliment legal i jurídic de la Política de gestió de documents electrònics.
- Col·laborar en la implantació de la política a tota l'organització municipal.

d) Servei de Cooperació en l'Administració Electrònica, Transparència i Protecció de Dades o Unitat/Servei que n'assumeixi les competències:

- Deliberar les propostes d'instruments que desenvolupin la Política de gestió de documents electrònics municipal.
- Garantir i coordinar l'actualització i aplicació de la política i dels instruments que la desenvolupin.
- Garantir les competències professionals de tot el personal de l'Ajuntament en matèria de gestió de documents.
- Revisar la política periòdicament i impulsar accions de millora.

e) Unitat de Gestió Documental i Arxiu o Unitat/Servei que n'assumeixi les competències:

- Elaborar, conjuntament amb el Servei de Sistemes d'Informació i Telecomunicacions i d'altres òrgans competents, els procediments i instruments metodològics necessaris per a la posada en pràctica dels principis definits en aquesta política.
- Mantenir i actualitzar la Política de gestió de documents electrònics.
- Vetllar pel compliment dels principis d'aquesta política i dels instruments que la desenvolupin.
- Dissenyar el sistema de gestió documental corporatiu.
- Planificar, implantar i administrar el sistema de gestió de documents a tota l'organització.
- Establir els requeriments funcionals de gestió documental en els sistemes d'informació de l'Ajuntament.
- Avaluar la documentació municipal.
- Establir les polítiques de preservació, seguretat i accés a la documentació.
- Garantir l'actualització i manteniment dels instruments del sistema.

- Donar suport a les unitats administratives en l'àmbit de la gestió de documents.
  - Assessorament i formació d'usuaris en matèria de gestió documental.
- f) Servei de Tecnologies i Sistemes d'Informació o Unitat/Servei que n'assumeixi les competències:
- Desenvolupar i administrar les aplicacions que permeten la gestió de documents i expedients electrònics i que integren el sistema d'informació corporatiu.
  - Elaborar, amb la Unitat d'Arxiu i els gestors delegats dels serveis, els procediments i instruments metodològics necessaris per posar en pràctica aquesta política.
  - Garantir el funcionament adient dels sistemes de gestió de documents per donar suport a la continuïtat digital.
  - Aplicar les mesures de seguretat previstes en l'ENS i aquesta política en els termes previstos a la normativa.
  - Supervisar i garantir l'adequada integració d'aplicacions i serveis tecnològics que tinguin repercussió en el sistema de gestió documental.
- g) Personal de l'Administració municipal implicada en tasques de gestió de documents:
- Aplicar les polítiques i els instruments establerts per a la gestió de documents en les tasques de creació i gestió de documents.
  - Col·laborar en la definició i revisió de procediments administratius, conjuntament amb el Servei de Tecnologies i Sistemes d'Informació i la Unitat d'Arxiu o les unitats o serveis que n'assumeixin les competències.
  - Mantenir els documents precisos i complets sobre les seves activitats, així com descriure els documents i expedients seguint els criteris establerts.
  - Fer un ús adequat del catàleg de procediments corporatiu.

## 5. Principis de gestió documental

Els processos de gestió que generen documents i expedients electrònics de l'Ajuntament han de ser gestionats amb eficàcia, eficiència i transparència administrativa, respectant els drets de la ciutadania, i es basarà en els principis següents:

### 5.1. Propietat

Els documents creats i rebuts en el transcurs de l'activitat municipal són propietat de l'Ajuntament de Manresa, l'obligació del qual és gestionar-los d'acord amb la legislació vigent i aquesta política.

### 5.2. Completesa i exactitud

S'han de crear documents i evidències exactes i completes que recullin de forma apropiada les decisions i les activitats portades a terme complint amb tots els requisits legals i reglamentaris. En el punt de creació o recepció dels documents s'ha de recollir també la informació necessària que permeti contextualitzar-los, comprendre'ls i recuperar-los al llarg del temps.

### *5.3. Eficàcia i eficiència*

Els documents i evidències responen a les activitats i funcions que els han originat. Per tant, tots els documents i evidències s'hauran de vincular a una classificació corporativa (Quadre de classificació documental de l'Ajuntament de Manresa) i de seguretat que en permeti la contextualització, la normalització de la nomenclatura i l'aplicació de polítiques de gestió documental.

Tots els documents, tant en suport electrònic com en suport de paper, corresponents a un procediment s'integraran en un expedient administratiu, que un cop tancat no es podrà reobrir ni agregar-hi documents.

Les evidències que es decideixi conservar en bases de dades o aplicacions corporatives hauran d'estar d'igual forma vinculades a les activitats i funcions mitjançant la classificació corporativa. Les aplicacions hauran d'assegurar la integritat i autenticitat de les dades considerades evidències sense permetre'n la modificació.

### *5.4. Conservació, disponibilitat i sostenibilitat*

Tots els documents municipals hauran d'avaluar-se per dictaminar si s'han de conservar o eliminar. Els terminis de conservació s'inclouran en el Calendari de conservació i accés a la documentació, que és aprovat per l'autoritat qualificadora.

Els documents en paper s'hauran de conservar de forma adequada en totes les etapes del seu cicle de vida. Des de la seva creació en els diferents òrgans municipals, custòdia en els arxius de gestió fins a la seva conservació definitiva, si escau, en els centres del Sistema Municipal d'Arxius.

Els documents electrònics hauran de ser conservats en suport electrònic, de manera que pugui assegurar-se'n la integritat, l'autenticitat, la confidencialitat, la disponibilitat, la qualitat durant tot el temps que calgui conservar-los, amb independència de l'obsolescència de les aplicacions que els gestionen, la identificació dels usuaris i el control d'accés.

### *5.5. Confidencialitat i seguretat*

Tots els documents hauran d'estar segurs i protegits d'accessos no autoritzats, destrucció no autoritzada, o pèrdua; i hauran d'estar custodiats d'acord amb els requeriments necessaris de recuperació, preservació i emmagatzematge.

La determinació de la confidencialitat dels documents i expedients es farà de conformitat amb la legislació que resulti d'aplicació com, entre d'altres, la referida a la protecció de dades de caràcter personal, la propietat industrial i el secret comercial, la seguretat pública i la informació tributària.

Els nivells de seguretat i accés als documents i expedients seran establerts mitjançant el Calendari de conservació i accés a la documentació municipal.

### *5.6. Transparència i accessibilitat*

S'obligarà a facilitar la màxima difusió, publicitat i transparència de la informació que consti en els arxius i actuacions administratives, de conformitat amb la legislació sobre transparència del sector públic i de la resta de l'ordenament jurídic.

Tots els documents i expedients no sotmesos a mesures de confidencialitat, seran de lliure consulta per la ciutadania en els termes establerts en el capítol III del títol I de la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència accés a la informació pública i bon govern.



### *5.7. Modernització i competència tecnològica*

Es fomentarà la creació de documents i expedients íntegrament electrònics. A tal efecte els documents rebuts en paper de la ciutadania s'hauran de convertir en còpies electròniques autèntiques. Qualsevol automatització o optimització de processos interns de l'Ajuntament haurà d'evitar la creació de documents en paper.

Quan la tramitació requereixi la comunicació de documents electrònics a ciutadans que hagin escollit el canal en suport de paper, se'n faran les còpies autèntiques i en l'expedient corresponent hi quedarà exclusivament l'original en suport electrònic.

Tots els documents i evidències creats i rebuts en l'exercici de les competències municipals, independentment del seu format, hauran de ser incorporats als sistemes informàtics corporatius apropiats (que podran ser sistemes de control de la documentació en paper, sistemes de gestió de documents electrònics, o aplicacions corporatives de gestió que incorporin els principis de la gestió documental).

### *5.8. Neutralitat tecnològica*

Es fomentarà la neutralitat, la independència tecnològica i la utilització de formats oberts que facilitin la gestió i conservació dels documents i evidències electròniques, malgrat el canvi o substitució de les plataformes tecnològiques.

### *5.9. Cooperació interadministrativa i interoperabilitat*

L'objectiu d'aquest principi és la millora del servei a la ciutadania i la eficiència en la gestió dels recursos públics, promovent convenis i acords amb la resta d'Administracions públiques per tal de desenvolupar les previsions incloses en aquesta política, en particular, així com en la fixació d'estàndards tècnics i l'establiment de mecanismes per l'intercanvi d'informació, dades, processos i aplicacions sempre de manera interoperable.

## **6. Instruments de la política de gestió de documents electrònics**

El desenvolupament de la Política de gestió de documents electrònics es durà a terme mitjançant aquests instruments:

1. La normativa i els procediments que regulen la gestió documental:
  - a. Els reglaments i/o instruccions que regulen les funcions i responsabilitats dels diferents òrgans competents.
  - b. Els protocols, instruccions i normes que desenvolupin la Política de gestió de documents electrònics.
  - c. Els instruments del sistema de gestió documental per a l'aplicació dels criteris metodològics i tècnics: el Quadre de classificació de documents, el Calendari de conservació i accés a la documentació, els Perfils de metadades i d'altres que es puguin incorporar en el futur per al tractament documental.
2. L'assignació de responsabilitats necessària per al desenvolupament d'aquesta política que estableix el capítol 4.
3. El desenvolupament i la implantació de les eines informàtiques que donin suport a la gestió documental: aplicacions de tramitació que creen documents i assentaments a les bases de dades, aplicacions de gestió de documents

electrònics, i l'eina de repositori que es contracti i que pugui donar suport a l'Arxiu electrònic de Manresa.

4. Els plans d'acció municipal que puguin aprovar-se i que defineixin i prioritzin els objectius, les fites i els recursos pel que fa als projectes de gestió documental.

## 7. Conceptes

### 7.1. Document electrònic

Document electrònic és qualsevol informació o evidència en format electrònic creada o rebuda per l'Administració municipal en l'exercici de les seves competències, funcions, actuacions i serveis. El document electrònic està format per un contingut (fitxer informàtic), unes metadades associades i, si s'escau, una o més signatures associades.

En l'àmbit d'aquesta política entenem que són documents electrònics aquells que:

- Han estat realitzats en el context de producció administrativa de l'Ajuntament i contenen signatures.
- Han estat lliurats per ciutadans en el transcurs d'un procediment administratiu.
- Provenen de la digitalització segura d'originals en paper.
- Són evidències d'algun procés, funció o activitat de l'Ajuntament, encara que no formin part del procediment administratiu.
- Constitueixen el testimoni de tràmits i que es puguin fer per mitjans alternatius a l'escrit (gravacions d'àudio i vídeo).

La regulació normativa (NTI de Document electrònic) estableix que els documents electrònics han de disposar de:

- Un codi d'identificació unívoc.
- Unes metadades mínimes obligatòries, i si s'escau, complementàries.
- Una signatura electrònica, si s'escau.

### 7.2. Expedient electrònic

L'expedient electrònic és el conjunt ordenat de documents i actuacions que serveixen d'antecedent i fonament a la resolució administrativa, així com les diligències encaminades a executar-la.

En l'àmbit d'aplicació normatiu, s'estableix que els expedients administratius es conformen amb els següents elements:

- Documents electrònics amb les característiques establertes en la NTI de Document Electrònic.
- Índex electrònic que garanteixi la integritat de l'expedient i la seva recuperació.
- Signatura de l'índex electrònic.
- Metadades mínimes obligatòries i, si s'escau, complementàries.

L'índex electrònic inclourà la següent informació:

- Data de generació de l'índex

- Per cada document:
  - Número d'ordre
  - Identificador únic
  - empremta digital o *hash*
  - Títol o resum

El tancament de l'expedient es produirà quan s'incorpori el darrer document i implica que no es podran incorporar nous documents ni modificar metadades associades. Si calgués afegir més documents, caldrà obrir un nou expedient relacionat i establir la relació mitjançant metadades.

Els esborranys i documents de suport no s'incorporaran a l'expedient i hauran de ser eliminats en el moment del tancament de l'expedient.

Poden crear-se agrupacions documentals al marge del procediment administratiu que rebran el mateix tractament que els expedients administratius en els termes expressats anteriorment.

### 7.3. Metadades

Les metadades constitueixen un conjunt d'informació estructurada que descriu i permet gestionar, recuperar, controlar, comprendre i preservar la informació al llarg del temps.

La gestió de metadades és un pas necessari per implantar sistemes de gestió de documents electrònics en l'àmbit de l'administració electrònica. A partir de les metadades que s'associen als documents i expedients es poden conèixer de forma immediata i automatitzable les seves característiques, amb la finalitat de garantir l'autenticitat, disponibilitat, fiabilitat, accés i la interoperabilitat.

Les metadades són una peça central en els processos de gestió de documents electrònics exigits per l'ENI que s'han d'implementar i aplicar a les administracions públiques espanyoles. Tanmateix, els ajuntaments es troben davant l'obligació d'adoptar l'Esquema de Metadades per a la Gestió de el Document Electrònic (e-EMGDE), publicat en el RD 4/2010, i a informar una sèrie de metadades mínimes obligatòries.

L'e-EMGDE és un instrument que defineix "la incorporació i gestió de les metadades de contingut, context i estructura dels documents electrònics en el durant el seu cicle de vida". L'e-EMGDE és un marc de referència i serveix de base perquè cada organització elabori els seus propis instruments de descripció, d'acord amb les seves necessitats. Sobre la base de l'e-EMGDE cada organització ha de definir els *perfils o vocabularis de metadades* propis, que responen a la necessitat de gestionar els diferents processos que es duen a terme. Normalment aquests perfils de metadades defineixen blocs de metadades que es refereixen a entitats<sup>1</sup> dins els sistemes: document, expedient, sèrie documental, signatura.

---

<sup>1</sup> El model conceptual de l'e-EMGDE és multi-entitat, tot i que es preveu la seva implementació mono-entitat (document), centrant-se en els documents com a testimoni evidencial de les actuacions administratives.

Les metadades poden ser capturades en el moment de creació dels documents o bé afegides quan s'apliquen alguns dels processos documentals descrits en el capítol 8. Processos documentals.

El perfil d'aplicació de metadades de l'Ajuntament de Manresa és un instrument tècnic definit al capítol 7.4.1. Instruments tècnics. Aquest instrument serveix per parametritzar l'assignació de les metadades mínimes obligatòries i, si escau, les metadades complementaris als documents i expedients electrònics.

#### 7.4. Arxiu electrònic

L'Arxiu electrònic de l'Ajuntament de Manresa és el conjunt de components que permeten la gestió adequada de tots els documents i expedients electrònics de l'actuació administrativa des de la seva creació, la seva tramitació i durant tot el temps que sigui necessària la seva conservació. La definició de l'arxiu electrònic no està subjecte a com es desenvolupi l'estructura tecnològica que li dóna suport, sinó que defineix un marc d'ús comú i obligatori per a tota l'Administració municipal. L'Arxiu electrònic garanteix la integritat, autenticitat, confidencialitat, qualitat, protecció, accés, disponibilitat i conservació de la documentació.

L'Arxiu electrònic permetrà consultar els documents i accedir-hi amb els permisos adients en funció de l'estat de tramitació, sense necessitat d'utilitzar l'aplicació que els ha creat.

L'Arxiu electrònic dóna suport als documents en els diferents estats de tramitació, fins assolir la condició de documents definitius. Els documents definitius no es podran modificar en cap circumstància, i només podran ser eliminats aplicant el procés d'eliminació.

Aquesta política serveix de base per a la progressiva substitució dels documents en paper per documents electrònics, en la línia del que fomenta la Llei 39/2015 i amb l'objectiu d'aconseguir una administració que treballi només amb documents i expedients electrònics, respectant els drets de la ciutadania reconeguts en la normativa vigent.

El procés d'implantació de l'Administració electrònica desenvolupa de forma paral·lela l'automatització de procediments i la creació de documents electrònics. Tots els projectes, aplicacions o unitats organitzatives que vulguin incloure documents i expedients a l'Arxiu electrònic han de fer-ho sota els paràmetres i requisits d'aquesta política de gestió documental que es concreta per a cada cas en l'anàlisi documental del procediment corresponent.

##### 7.4.1. Instruments tècnics

Els processos documentals es recolzen en una sèrie d'instruments que permeten l'aplicació dels criteris metodològics i tècnics:

- El Quadre de classificació: estableix una estructura definida per tots els documents i expedients electrònics, on se'ls assigna una sèrie documental. És la peça fonamental del sistema.

- El Calendari de conservació i accés: Indica pautes per a la conservació, vigència i eliminació de les sèries documentals.
- Els Perfils de metadades: Defineixen els elements de metadades, estableixen el seu ús i la seva parametrització des dels entorns de producció administrativa.

Aquests instruments s'implanten en les eines tecnològiques per poder ser utilitzats en els processos de gestió documental. Els instruments són eines dinàmiques, i per tant estan subjectes al manteniment i desenvolupament sistemàtic per adaptar-se a les necessitats de l'Ajuntament.

## 8. Processos de gestió documental

Els processos de gestió que generen documents estan concebuts per integrar-se en tots els processos de negoci, els quals han d'aplicar aquesta política i el/s programa/es de tractament de documents electrònics que garanteixin la seva aplicació. Seguidament es presenten les característiques i funcionalitats dels sistemes de gestió de documents, aclarint prèviament que la gestió dels documents electrònics comprèn dos moments:

- Un primer moment en què els documents no han assolit el seu estat definitiu. En aquesta etapa, els documents són objectes dinàmics que es creen en diverses aplicacions, admeten canvis i es preveu que la seva informació sigui compartida. Aquestes funcions es poden dur a terme en Sistemes de Gestió de Documents Electrònics (SGDE) o, com en el cas de l'Ajuntament, dins les pròpies aplicacions de gestió de procediments.

L'aplicació amb la implantació més transversal a l'Ajuntament és el Gestor de procediments, que constitueix el tramitador central corporatiu on es controlen i gestionen gran part de les funcions pròpies d'un SGDE. L'SGDE controla, emmagatzema i gestiona la documentació dels arxius d'oficina i té aquestes característiques:

- Permet modificar els documents
  - Permet l'existència de diferents versions dels documents
  - Pot permetre l'esborrat de document per part dels seus propietaris
  - Pot incloure controls de retenció dels documents
  - Està orientat a donar suport a la gestió diària dels documents per al desenvolupament dels processos de negoci.
- En un segon moment, els documents han assolit la seva forma definitiva, integrant-se en els seus respectius expedients, estan proveïts dels mecanismes que assegurin la seva integritat i autenticitat, i resten inalterables, llevat dels casos en que hagin d'incorporar metadades necessàries per a la gestió i conservació o per corregir errors. Aquest entorn es gestiona mitjançant un Sistema de Gestió de Documents Electrònics d'Arxiu (SGDEA), que en l'àmbit de l'Ajuntament es duu a terme amb l'aplicació **Gestor d'Arxiu**. L'SGDEA té les següents característiques:
    - Impedeix que els documents d'arxiu es modifiquin
    - Només permet una versió final dels documents
    - No permet l'esborrat de documents excepte en circumstàncies estrictament controlades
    - Inclou controls de retenció rigorosos
    - Inclou una estructura d'organització rigorosa (el quadre de classificació)

- Pot donar suport al treball diari, però està orientada principalment a proporcionar un repositori segur dels documents fruit dels processos de negoci.

En l'entorn electrònic, la majoria de les vegades els processos de gestió documental es produeixen de manera simultània sense que hi hagi una frontera clara entre uns i altres. Aquesta peculiaritat també es dona entre aquests dos sistemes de gestió dels documents, ja que algunes de les característiques pròpies de l'*arxiu central* (SGDEA) les pot proporcionar l'*arxiu d'oficina* (SGDE): per exemple els controls d'integritat sobre els documents; el control d'accés a usuaris; o la implementació de metadades obligatòries per a l'intercanvi de l'ENI. És necessari, per tant, que algunes de les funcionalitats del SGEA comencin en l'àmbit de la producció administrativa (SGDE).

El programa de tractament s'aplicarà de manera contínua sobre totes les etapes o períodes del cicle de vida dels documents i expedients electrònics per garantir la seva autenticitat, integritat, confidencialitat, disponibilitat i traçabilitat; i permetent la protecció, recuperació i conservació física i lògica dels documents i el seu context.

Es presenta seguidament una visió de conjunt dels processos de gestió de documents electrònics necessaris i exigits per l'ENI.

## 8.1. Captura

El procés de captura es defineix a la Guia d'aplicació de la NTI d'expedients electrònics com el procés d'incorporació al sistema de gestió de documents. El procés de captura es completa amb els processos de registre, classificació i descripció de forma simultània.

El procés de captura de documents ha de complir els següents objectius:

- Assignar un identificador únic al document<sup>2</sup>
- Establir una relació entre document, el seu productor i el context en què s'ha originat. Aquesta vinculació s'aconsegueix amb l'assignació de metadades mínimes i, si s'escau, complementàries definides sobre la base de l'e-EMGDE (Esquema de Metadades per la Gestió del Document Electrònic), que es detallen a les NTI de Document electrònic i Expedient electrònic.

En el moment de la captura, mitjançant l'assignació de les metadades mínimes obligatòries, s'estableix una relació entre el document i:

- el seu productor o creador (l'Ajuntament o altres entitats o persones)
- el context en què s'ha originat i
- altres documents (formant part d'un expedient o agrupació documental).

A l'Ajuntament hi ha diferents tipus de captura previstos:

- Des de les pròpies aplicacions de negoci i tramitació mitjançant formularis i plantilles (per exemple des de l'entorn de producció del Gestor de Procediments o de Sicalwin).

---

<sup>2</sup> L'identificador únic es basa en l'esquema de valors ES\_ <Òrgan>\_<AAAA>\_<ID específic> indicat al camp eEMGDE2.1-Següència d'identificador.

- Des d'interfícies d'usuari que incorporin documents electrònics a banda del tramitador i que s'han d'associar als expedients als que pertanyen (per exemple documents capturats a través d'una instància genèrica o en l'intercanvi registral amb altres administracions).
- Mitjançant la captura de documents originals en paper convertits a electrònics, mitjançant la generació de còpies electròniques autèntiques amb l'aplicació desenvolupada ad hoc, en els termes indicats en el següent capítol.

Els actors involucrats en aquestes accions de captura són:

- Els usuaris des de les aplicacions de tramitació, o amb permisos suficients quan la captura es fa des d'interfícies d'usuari.
- Els funcionaris habilitats en les dependències municipals que prestin serveis d'assistència en matèria de registres.

## 8.2. Registre

El registre és un procés de control paral·lel a la captura establert per requisit legal, pel qual es genera un assentament registral dels documents generats o rebuts pels serveis de l'Ajuntament de Manresa, seguint el procediment administratiu.

Amb el registre es proporciona una evidència de l'entrada i sortida de documents de l'organització. El registre i tramitació de documents i expedients electrònics presentats en el registre es realitzarà conforme a la legislació vigent i a la *Instrucció del Registre d'Entrada i la seva distribució de l'Ajuntament de Manresa*.

Els assentaments del registre contenen la informació sobre el document i la assignació d'un identificador dins el sistema. Les informacions sobre l'acte del registre també es guarden en forma de metadades del document corresponent.

La Llei 39/2015 LPACAP estableix l'obligació de digitalitzar documents en suport paper en els processos de registre, amb la finalitat de facilitar la gestió de documents electrònics mitjançant la conversió a un format digital. La digitalització es realitza mitjançant l'aplicació *Còpia autèntica*, que garanteix l'obtenció de còpies electròniques que es constitueixen en còpies fidels i autèntiques, amb els corresponents efectes jurídics. Els actors implicats en aquest procés són els funcionaris habilitats en les dependències municipals que prestin serveis d'assistència en matèria de registres.

La digitalització de documents i la conversió de documents electrònics segueix les indicacions de la *Instrucció de Registre d'entrada i la seva distribució de l'Ajuntament de Manresa* i les pautes i requeriments de la *Guia d'aplicació de la NTI de Procediments de copiat autèntic i conversió entre documents electrònics*.

A banda, es tenen en consideració les indicacions per a l'aplicació de descrites a la NTI de *Model de Dades per al intercanvi d'assentaments entre Entitats Registrals (SICRES3)*. Aquesta proposa afegir el següent conjunt de metadades als documents ENI annexos a l'assentament registral, per tal de conservar la traça d'origen:

<b>Metadades complementàries intercanvi assentaments registrals</b>
eEMGDE29 – ASSENTAMENT REGISTRAL
eEMGDE29.1 – TIPUS D' ASSENTAMENT REGISTRAL

eEMGDE29.2 – CODI DE L'OFICINA DE REGISTRE  
eEMGDE29.3 – FECHA DE L'ASSENTAMENT REGISTRAL  
eEMGDE29.4 – NUM. ASSENTAMENT REGISTRAL  
eEMGDE28 – INTERESSAT  
eEMGDE22 - CLASSIFICACIÓ (Classe/Procediment)  
eEMGDE2 - IDENTIFICADOR (Identificador de l'expedient)

### 8.3. Classificació

La classificació és el conjunt d'operacions encaminades a agrupar documents i expedients, que es generen en l'exercici de les funcions i activitats municipals, d'acord amb les categories o sèries documentals que s'estableixen al Quadre de classificació de l'Ajuntament de Manresa<sup>3</sup>.

El Quadre de classificació (QdC) és un instrument que identifica, d'acord amb una estructura jeràrquica i lògica, les funcions i activitats que generen documents o dades. El QdC és l'element central dins el sistema de gestió de documents, i s'aplica tant en el món paper com en l'electrònic.

El procés de classificació permet:

- Vincular el document amb l'activitat que s'està documentant.
- Establir vincles entre documents, expedients i agrupacions documentals.
- Establir un criteri únic per a la classificació i codificació de la documentació generada o rebuda.
- Aplicar polítiques d'accés i seguretat per a documents, expedients o altres agrupacions.
- Executar polítiques de conservació en funció del valor dels documents i establir calendaris de conservació.

La classificació dels documents es realitza en el moment de la captura o en un moment immediatament posterior, per alguna d'aquestes vies:

1. Documents generats en l'entorn de producció del Gestor de procediments. Es classifiquen automàticament en haver-se relacionat les classes o procediments amb les sèries documentals. Els documents neixen classificats.
2. Documents generats en els tràmits de la seu electrònica municipal. També es classifiquen automàticament amb el mapeig entre el Catàleg de procediments i el QdC.
3. Documents procedents de procediments no automatitzats:
  - a) Documents externs rebuts per instància genèrica o intercanvi registral. L'associació la farà un gestor delegat a través d'interfície de captura, associant el document a un expedient existent de forma manual.

<sup>3</sup> L'Ajuntament es va adherir, el 2016, al Model de quadre de classificació d'ajuntaments i consells comarcals (QdCAC) publicat per la Direcció General d'Arxius, Biblioteques, Museus i Patrimoni Cultural de la Generalitat de Catalunya.



- b) Documents que no formen part d'un procediment administratiu. Es poden afegir amb l'aplicació de Porta signatura (si requereixen ser signats) o manualment, quan s'ha considerat adient la seva inclusió en l'expedient electrònic per la informació que contenen.

La definició de procediments en l'entorn tecnològic es duu a terme mitjançant el procediment d'alta de nous procediments de Sistemes d'Informació i segueix les indicacions de la instrucció *Normes i criteris per a la implantació del procediment administratiu electrònic*<sup>4</sup>.

#### 8.4. Descripció

La descripció documental té com a objectiu identificar i organitzar el contingut dels documents, la seva estructura i conèixer el context de creació o gestió que els han originat.

La descripció es realitza incorporant metadades associades als documents i expedient durant tot el seu cicle de vida, i son un element central que permet establir mecanismes per garantir l'autenticitat, fiabilitat, integritat i disponibilitat dels documents.

En el marc de desenvolupament de l'administració electrònica, l'esquema de metadades de referència per l'Ajuntament és l'e-EMGDE. Aquest esquema es detalla en el *Perfil d'aplicació de metadades*, l'instrument destinat a parametritzar i automatitzar l'origen de la informació (aplicacions de gestió, registre d'entrada, porta signatures, còpia electrònica, etc.) que contenen les metadades dels documents i expedients electrònics.

Les metadades necessàries per la gestió documental establertes a les NTI i aquesta política de gestió de documents s'estructuren en tres nivells: sèrie documental, expedient i document. En el Perfil d'aplicació es complementen les metadades mínimes obligatòries proposades per als diferents nivells de descripció.

A tall d'exemple, es presenten les metadades que corresponen a cada entitat documental i la seva correspondència amb l'eEMGDE.

Per a l'entitat document, les recollides a l'annex I de la NTI de Document Electrònic:

<b>Metadades mínimes obligatòries document electrònic</b>
eEMGDE23 - Versió NTI
eEMGDE 2.1 - Identificador
eEMGDE 24 – Òrgan
eEMGDE 4.1 - Data de captura
eEMGDE 25 - Origen
eEMGDE 20 - Estat d'elaboració

<sup>4</sup> Aprovada per Resolució d'Alcaldia del dia 21 de juliol de 2017.

eEMGDE 14.1.1 - Nom de format
eEMGDE 18 - Tipus documental
eEMGDE 17.1.1 -Tipus de signatura
eEMGDE 17.3 - Valor CSV (condicional)
eEMGDE 17.4 - Definició generació CSV (condicional)
eEMGDE 26 - Identificador de document origen (condicional)
eEMGDE 3.1 – Nom natural

Per a l'entitat expedient, les recollides a l'annex I de la NTI d'Expedient Electrònic amb algunes complementàries(\*):

<b>Metadades mínimes obligatòries d'expedients electrònics</b>
eEMGDE 23 - Versió NTI
eEMGDE 2.1 -Identificador
eEMGDE 3.1. Nom natural / Títol*
eEMGDE 24 -Òrgan
eEMGDE 4.1 -Data d'obertura expedient
eEMGDE 4.2 - Data tancament expedient*
eEMGDE 22 - Codi de classificació
eEMGDE 27 - Estat de l'expedient
eEMGDE 28 - Interessat (/s)
eEMGDE 17.1.1 - Tipus de signatura
eEMGDE 17.3 - Valor CSV (condicional)
eEMGDE 17.4 - Definició generació CSV (condicional)

Per a l'entitat sèrie documental, el perfil d'aplicació a partir de l'eEMGDE en dos blocs:

<b>Metadades identificatives</b>
eEMGDE-2.1 Seqüència d'Identificador
eEMGDE1 Categoria
eEMGDE22.2 Denominació de classe
eEMGDE22.1 Codi de classificació

eEMGDE3.1 Nom natural

**Metadades heretables als expedients (UDC)**

eEMGDE8.4–Sensibilitat dades personals

eEMGDE8.6–Nivell de confidencialitat de la informació

eEMGDE9.1–Tipus d'accés

eEMGDE9.2–Codi causa de la limitació

eEMGDE9.3–Causa legal/normativa de limitació

eEMGDE9.4– Condicions de reutilització

eEMGDE13.1.1.1–Tipus de valor

eEMGDE13.1.1.2–Termini

eEMGDE13.1.2–Valor secundari

eEMGDE13.2.1–Tipus de dictamen

eEMGDE13.2.2–Acció dictaminada

eEMGDE13.2.3–Termini d'execució de l'acció  
dictaminada

eEMGDE13.3.1–Fase d'arxiu

eEMGDE13.3.2–Termini de transferència

eEMGDE13.4–Document essencial

## 8.5. Accés

L'accés és el procés mitjançant el qual s'exerceix el dret de localitzar, recuperar i utilitzar la informació continguda en els documents, d'acord amb la legislació vigent.

L'accés s'ha de garantir creant un sistema o sistemes que permetin la consulta i recepció externa de documents i expedients. Aquest sistema es materialitzarà en un mòdul de consulta de l'arxiu electrònic.

A l'arxiu electrònic li són aplicables, com a qualsevol sistema d'informació, les mesures de protecció previstes a l'annex II de l'Esquema nacional de seguretat (ENS). Per tant, l'accés als documents i expedients electrònics estarà sotmès a un control en funció de la qualificació de la informació i dels permisos i responsabilitats de l'actor que sol·liciti l'accés a la informació pública.

Aquest sistema hauria de garantir controls de seguretat i accés i la traçabilitat de les accions realitzades sobre tots els documents i expedients electrònics i les seves metadades associades.

El lliurament de còpies als ciutadans de documents electrònics administratius emesos per l'ajuntament es realitzarà sempre en base a l'obtenció de còpies autèntiques que

inclouran un codi segur de verificació (CSV) que podrà ser verificat a través de la seu electrònica.

La lògica general del sistema d'accés es basa en l'avaluació prèvia de la informació continguda en els documents i l'assignació de sèries documentals a tota l'organització.

Per als usuaris interns del sistema es garanteixen els permisos de lectura de l'entorn de producció al mòdul d'arxiu.

## 8.6. Avaluació i qualificació

L'avaluació i qualificació és el procés que atorga valor als documents i que serveix per efectuar la *disposició documental*, el resultat de la qual és l'establiment de terminis per aplicar regles sobre el tractament dels documents.

Les avaluacions utilitzades per l'Ajuntament es plasmen en l'instrument *Calendari de conservació i accés*, que recull les Taules d'avaluació i accés documental (TAAD) que s'apliquen a la documentació municipal. Les TAAD son aprovades per la Comissió Nacional d'Accés, Avaluació i Tria (CNAATD).

Al Calendari de conservació i accés s'estableixen la vigència administrativa i jurídica, així com els valors informatius i històrics dels documents. També s'estableixen períodes concrets de conservació a partir d'un esdeveniment (per exemple, el tancament de l'expedient), es determina si els documents i expedients són de conservació permanent i els terminis de transferència previstos entre els arxius del sistema. A més, recull les condicions especials de restriccions d'accés i en determina els terminis de caducitat.

En l'entorn del SGDEA del mòdul d'aplicació d'arxiu, el calendari de conservació es materialitza en un *fileplan* que permet la seva aplicació de forma automatitzada per part del sistema.

## 8.7. Documents essencials

Entenem els documents essencials com aquells documents que resulten indispensables perquè l'Administració pugui assolir els seus objectius, complir les seves obligacions diàries de servei, respectar la legalitat vigent i els drets de les persones.

La determinació dels documents essencials serveix als efectes de procurar una especial protecció a aquells documents singularment rellevants per l'Ajuntament. La finalitat, per tant, és assegurar que l'organització pugui desenvolupar la seva activitat en cas de desastre.

A l'ENS (Annex I) s'indiquen criteris per a la identificació de documents essencials, atenent a l'anàlisi de riscos, categorització del sistema i la qualificació de la informació.

Els documents essencials de l'Ajuntament tindran polítiques de preservació addicionals, que preveuen la existència de rèpliques del document electrònic o una còpia autèntica.

La supervisió dels documents essencials haurà de ser revisada de forma periòdica.

## 8.8. Conservació

Les mesures que s'han d'adoptar per al manteniment de documents i expedients electrònics atindrà als terminis legals, concretats en el Calendari de Conservació i accés a la documentació, i a les polítiques i estratègies de conservació establertes per l'Ajuntament d'acord amb l'ENS.

Les mesures a prendre per aconseguir un repositori segur de preservació passen pel manteniment de l'arxiu electrònic de documents i l'establiment d'un *Pla de preservació*. Aquest pla inclourà aspectes relatius a la generació de còpies de seguretat (*backups*), a les mesures de protecció de la informació, a les estratègies de conversió i migració de formats i al manteniment de ressegellat de signatures.

## 8.9. Transferència

La transferència té com a objectiu facilitar el pas dels documents a través dels diferents arxius dels sistema, de manera que puguin rebre el tractament adient al moment del seu cicle de vida.

Un primer escenari comprèn la transferència dins el propi Ajuntament. Un cop conclosa la tramitació, els expedients administratius s'incorporaran des de l'entorn de producció (sistema de gestió d'expedients) al sistema de gestió d'arxiu. En l'actual estat de la qüestió, no es preveuen canvis de repositori d'un sistema d'informació a un altre. En cas que es realitzi qualsevol transferència entre sistemes (per exemple, en contractar una eina de gestió de repositori que ho requereixi) la transferència es realitzarà tenint en compte les mesures de "*Protecció dels suports d'informació [mp.sij]*" previstes a l'ENS, en particular, els mecanismes d'autenticitat, integritat i traçabilitat implantats, i resta de la normativa aplicable.

En un segon escenari, les transferències externes a un repositori o arxiu permanent de documents electrònics estan previstes per a l'ingrés de documentació al servei iArxiu<sup>5</sup> del Consorci d'Administració Oberta. Qualsevol transferència a iArxiu haurà de complir allò disposat a la NTI de Catàleg d'estàndards, que requereix la conversió dels documents als formats admesos, en concret al format XML.

En qualsevol transferència a un repositori extern s'hauran de dur a terme, com a mínim, les següents accions:

1. Adaptar els documents, amb preferència al format PDF-A i, en tot cas, a formats recollits la NTI de Catàleg d'estàndards.
2. Afegir signatures així com informació necessària per verificar i validar els segells de temps que garanteixin la conservació a llarg termini de les signatures, a no ser que el sistema garanteixi per altres mitjans la conservació de signatures.

---

<sup>5</sup> L'iARXIU és un servei de preservació i arxiu electrònic que garanteix que els expedients/documentos que genera o rep una organització en l'exercici de les seves funcions es mantinguin íntegres, fiables, autèntics i accessibles al llarg del seu cicle de vida. En l'àmbit estatal, el servei d'arxiu permanent és *Archive*.

3. Conformar els documents i expedients segons les estructures establertes a les NTI de Document electrònic i Expedient electrònic.
4. Revisar la documentació i completar les metadades mínimes necessàries per a la transferència entre repositoris amb canvi de custòdia definits al perfil d'aplicació que utilitzi l'Ajuntament.

Els terminis per a qualsevol transferència de documents s'establiran en el Calendari de conservació i accés a la documentació.

Aquesta és una proposta de perfil de metadades complementàries per a transferència entre repositoris amb canvi de custòdia<sup>6</sup>:

**eEMGDE8 – SEURETAT**

eEMGDE8.4 – SENSIBILITAT DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

eEMGDE8.6 – NIVELL DE CONFIDENCIALITAT DE LA INFORMACIÓ

**eEMGDE9 - DRETS D'ACCÉS, ÚS I REUTILITZACIÓ**

eEMGDE9.1 – TIPUS D'ACCÉS

eEMGDE9.2 – CODIO CAUSA LIMITACIÓ

eEMGDE9.3 – CAUSA LEGAL/NORMATIVA DE LIMITACIÓ

eEMGDE9.4– CONDICIONS DE REUTILITZACIÓ

**eEMGDE13 – QUALIFICACI**

eEMGDE13.1 – VALORACIÓ

eEMGDE13.1.1 – VALOR PRIMARI

eEMGDE13.1.1.1. TIPUS DE VALOR

eEMGDE13.1.1.2. TERMINI

eEMGDE13.1.2 – VALOR SECUNDARI

eEMGDE13.2 – DICTAMEN

eEMGDE13.2.1 – TIPUS DE DICTAMEN

eEMGDE13.2.2 – ACCIÓ DICTAMINADA

eEMGDE13.2.3 – TERMINI D'EXECUCIÓ DE L'ACCIÓ DICTAMINADA

eEMGDE13.3 –TRANSFERÈNCIA

eEMGDE13.3.1 – FASE D'ARXIU

eEMGDE13.3.2. – TERMINI DE TRANSFERÈNCIA

<sup>6</sup> Política de gestión de documentos Electrónicos (2019). 8. Guía de aplicación de transferencia. Ministerio de Hacienda y Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

eEMGDE13.4. – DOCUMENT ESSENCIAL  
**eEGMDE22.CLASSIFICACIÓ**  
eEMGDE22.2 DENOMINACIÓ DE CLASSE  
eEGMDE22.3 TIPUS DE CLASSIFICACIÓ  
(FUNCIONAL)

## 8.10. Eliminació

En l'entorn electrònic, l'eliminació persegueix impossibilitar la restauració i posterior reutilització de les dades i informacions incloses en el document i, en aquest sentit, inclou tant l'eliminació de la informació (contingut del document i metadades) com la destrucció física del suport.

L'eliminació dels documents es realitzarà d'acord amb els terminis establerts a les TAAD. L'eliminació requereix de l'autorització administrativa de la Unitat d'arxiu i la seva comunicació a la CNAATD, sempre que ho determini el procediment previst a la legislació en matèria d'Arxius i documents.

L'eliminació de documents:

- S'haurà de certificar en els termes establerts a “*Components certificats [op.pl.5]*” de l'ENS.
- S'aplicaran la mesura “*Esborrat i destrucció [mp.si5]*” prevista a l'ENS, que preveu esborrat segur o destrucció de suports en funció del nivell de seguretat compromés.
- S'aplicarà també sobre les còpies de seguretat dels documents dels quals s'hagi autoritzat l'eliminació.
- Es preservarà la confidencialitat de qualsevol informació que continguin els documents durant tot el procés d'eliminació.
- El fluxe d'autorització es realitzarà de forma automatitzada.
- Caldrà deixar constància dels expedients i documents que s'hagin eliminat.

No s'eliminaran documents i expedients quan tinguin aquests condicionants:

- Estar qualificats com documents essencials o amb valor històric o d'investigació.
- No estar emparats en un dictamen de l'autoritat qualificadora competent o quan no s'hagin complert els terminis previstos de conservació.
- Estar sotmès en un litigi o procediment judicial.

## 9. Formació

Cal garantir el coneixement de tot el personal de l'Ajuntament de les pautes i procediments de gestió de documents electrònics de l'Ajuntament de Manresa.

Es preveu la realització de sessions presentació a les àrees i serveis i municipals per tal de difondre la present política i fer extensiva la seva utilització en tota l'organització,

adreçada a personal implicat en matèria de gestió documental i definició de procediments.

Es preveuen sessions de formació específica per la utilització d'eines tecnològiques pròpies del sistema: còpia autèntica, remissió d'expedient electrònic.

Es preveuen sessions d'acompanyament en la fase inicial d'implantació de nous procediments en suport electrònic per agilitzar la gestió del canvi:

- Per a l'ús de còpia electrònica en seus de registre.
- Per a la implantació de nous procediments administratius en les oficines de gestió.
- Per a l'ús de les eines de remissió d'expedients a Justícia dels serveis que ho requereixin.

## 10. Supervisió i auditoria

Els processos de gestió de documents electrònics, la Política de gestió de documents electrònics i els instruments que la desenvolupin seran objecte de supervisió amb una periodicitat anual.

S'aplicaran mesures de revisió i millora seguint les directrius sobre la gestió de documents de la ISO 15489, així com els requeriments tècnics de la ISO 30300.

## 11. Referències

### 11.1. Legislació bàsica

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local.  
[BOE-A-1985-5392](#)
- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents.  
[DOGC-2001-3437](#)
- Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'esquema nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.  
[BOE-A-2010-1330](#)
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.  
[BOE-A-2010-1331](#)
- Llei 26/2010, del 3 d'agost, de Règim Jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.  
[DOGC-2010-5686](#)
- Resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, que aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat d'Expedient Electrònic.  
[BOE-A-2011-13170](#)
- Resolució de 28 de juny de 2012, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, que aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Política de gestió de documents electrònics.



### [BOE-A-2012-10048](#)

- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.  
[BOE-A-2013-12887](#)
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.  
[BOE-A-2015-10565-C](#)
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del Règim Jurídic del Sector Públic.  
[BOE-A-2015-10566-C](#)
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de protecció de dades personals i dels drets digitals.  
[BOE-A-2018-16673-C](#)
- Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.  
[BOE-A-2021-5032-C](#)

Es pot obtenir una visió general del compendi legal actualitzat partir de la publicació [Código de administración electrónica](#) de la Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. Aquesta publicació inclou legislació bàsica sobre administració electrònica i altres normes que desenvolupen aspectes més específics de la qüestió.

## 11.2. Ordenances i reglaments locals

- Reglament de l'Arxiu Municipal de Manresa (2010)  
[BOPB-2010-337351](#)
- Ordenança d'administració electrònica i transparència de l'Ajuntament de Manresa (2017).  
[BOPB-2017-545120](#)
- Reglament regulador del Registre de documents de l'Ajuntament de Manresa (2004, actualitzat el 2012).  
[BOPB-2004-45](#)

## 11.3. Normes, estàndards i bones pràctiques

- [Esquema de Metadatos per a la Gestión del Document Electrónico \(e-EMGDE\) \(Versión 2.0, 2016\)](#).
- [Guía de aplicación de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Digitalización de Documentos \(2ª edición electrónica, 2016\)](#).

- [Guía de aplicación de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Expediente Electrónico \(edición electrónica, 2016\).](#)
- [Política de gestión de documentos Electrónicos. Guía de aplicación de la Norma Técnica de Interoperabilidad \(2ª edición electrónica, 2016\).](#)
- [Procedimiento de copiado autentico y conversión entre documentos electrónicos. Guía de aplicación de la Norma Técnica de Interoperabilidad \(2ª edición electrónica, 2016\).](#)
- [Modelo A de política de gestión de documentos electrónicos para entidades locales \(PGD-eL\) \(edición electrónica, 2016\).](#)
- [Modelo B de política de gestión de documentos electrónicos para Entidades Locales \(PGD-eL\) \(edición electrónica, 2017\) .](#)
- [Guía de aplicación de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de firma y sello electrónicos y de certificados de la administración \(2ª edición electrónica, 2017\).](#)
- [Política de gestió de documents electrònics. Ajuntament de Mataró \(2017\).](#)
- [Política de gestió documental de l'Ajuntament de Terrassa \(2019\).](#)
- [Guías de aplicación de la política de gestión de documentos Electrónicos. Ministerio de Hacienda y Ministerio de Política Territorial y Función Pública \(versión 0, 2019\).](#)
- UNE-ISO 15489:2016. Informació y documentació. Gestió de documents.
- UNE-ISO 23081:2018. Informació i documentació. Processos de gestió documental: Metadades de gestió documental.
- UNE-ISO 30300:2021. Informació i documentació. Sistemes de gestió per a documents.

**Annex: Normes i criteris per a la implantació del procediment administratiu electrònic.**

1. Introducció.....	28
2. Conceptes i definicions.....	28
2.1.Expedient electrònic .....	29
2.2 Fases de l'expedient electrònic.....	30
2.3.Document electrònic. ....	30
2.4. Foliat o índex d'un expedient.....	31
3.Criteris de registre.....	32
4. Creació de definició de procediments.....	33
4.1. Identificació de procediments.....	35
4.1.1. Identificació del procediment.....	35
4.1.2. Classificació document i l'arxiu electrònic.....	35
4.1.3. Relació amb el catàleg de serveis... ..	36
4.1.4..Catàleg de procediments.....	36
4.1.5. Procediments i interoperabilitat.....	36
4.2.Definició del procés de resolució.....	36
5. Criteris tecnològics bàsics.....	37

## 1. Introducció

Per tal d'agilitzar la gestió interna i de facilitar serveis telemàtics a la ciutadania i, d'acord amb la legislació vigent, cal poder gestionar els expedients administratius i les tasques dels diferents serveis a través de mitjans electrònics.

Per altra banda, l'obligat compliment de la normativa inclosa en l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat sobre expedients i documents electrònics, implica la incorporació d'uns criteris tecnològics i arxivístiques concrets de cara a garantir la preservació i l'intercanvi de documentació amb altres organismes.

En l'Article 30 de l' Ordenança municipal d'Administració Electrònica i Transparència, esmenta la necessitat de disposar del present document sobre **Normes i criteris per a la implantació del procediment administratiu electrònic**. En aquest document s'hi inclou la definició dels conceptes bàsics i els criteris d'implantació del projecte.

## 2. Conceptes i definicions

### 2.1. Expedient electrònic

La Llei 39/2015, d'1 d'octubre, defineix en el seu article 70 l'expedient administratiu com el "*conjunt ordenat de documents i actuacions que serveixen d'antecedent i fonament a la resolució administrativa així com les diligències orientades a executar-les*", disposant, a més a més, que "*els expedients tindran format electrònic*".

Para garantir la vinculació dels documents electrònics que constitueixen un expedient, la Llei defineix l'índex electrònic "*como un índex numerat i autenticat de tots els documents que en formen part quan es remeti*", establint a més a més que "*La autenticació de l'esmentat índex garantirà la integritat i immutabilitat de l'expedient electrònic generat des del moment de la seva signatura i permetrà la seva recuperació quan sigui necessari*".

### Components

Els components d'un expedient electrònic són:

- a) **Documents electrònics**, que tindran les característiques d'estructura i format establertes a la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Document electrònic. Els documents electrònics es podran incloure en un expedient electrònic ja sigui directament como elements independents, o bé dins d'una carpeta, que inclogui una agrupació de documents electrònics creats per un motiu funcional, o bé com a part d'un altre expedient, indexat en el primer.
- b) **Índex electrònic**, que segons l'establert a l'article 32.2 de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als Serveis Públics, garantirà la integritat de l'expedient electrònic i permetrà la seva recuperació sempre que sigui necessari. L'índex electrònic recollirà el conjunt de documents electrònics associats a l' expedient en un moment donat i, si es el cas, la seva disposició en carpetes o expedients.
- c) **Signatura de l'índex electrònic per l'Administració**, òrgan o entitat actuant d'acord amb la normativa aplicable.

d) **Metadades de l'expedient electrònic.**

2 La incorporació d'un expedient electrònic a un sistema de gestió documental atindrà al que disposi la Norma Tècnica d' Interoperabilitat de Document electrònic i a la Norma Tècnica de Interoperabilitat de Política de gestió

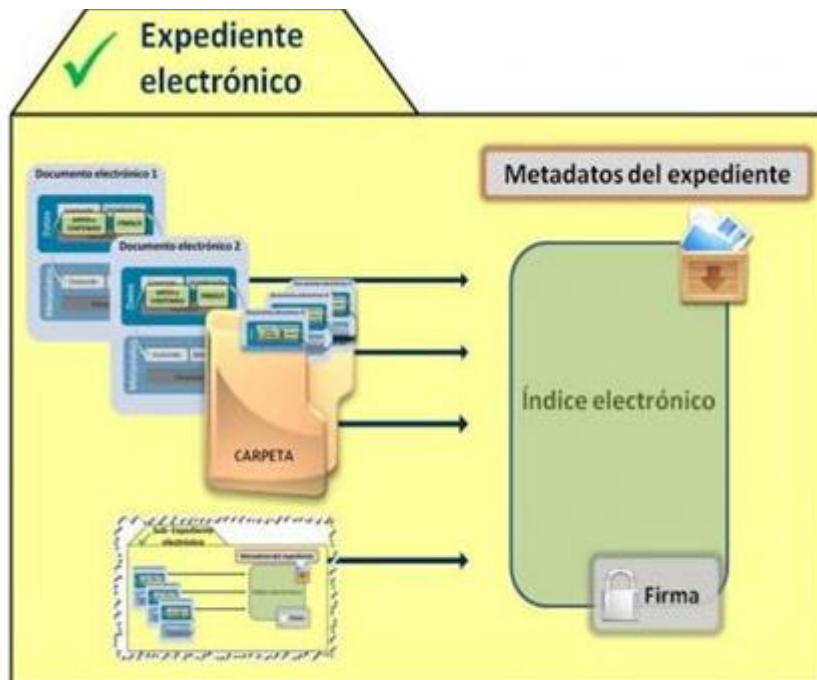


Figura 1. Componentes del expediente electrónico.

## 2.2. . Fases de l'expedient electrònic

En aquest context, és fonamental disposar d'un entorn tecnològic que permeti una gestió global de les diferents de les fases següents d'un expedient electrònic:

- **Obertura**

Creació de l'objecte administratiu digital 'expedient' que compren l'índice electrònic i els documents electrònics que es vagin incorporant al expedient d'acord amb el procediment corresponent.

Creació de l'índice electrònic, segons el procediment administratiu que es tracti.

Inclusió en l'índice de les referències de cadascun dels documents disponibles en el moment d'obertura.

Assignació de metadades mínimes obligatòries de l'expedient electrònic i qualsevol procés d'intercanvi.

- **Tramitació**

Durant la fase de tramitació tindran lloc les actuacions administratives relacionades amb l'expedient.

Inclusió de nous documents amb les referències incloses en l'índice dels expedients.

Canvis d'estats .

Generació de sub-expedients electrònics .

- **Tancament**

El tancament d'un expedient no s'ha d'entendre com el tancament estricte d'un procediment administratiu, si no com un procés que permet obtenir i conservar les característiques, contingut i estat d'un expedient en un moment determinat dels temps. Per tant, aquest procés es aplicable tant per la generació de sub-expedients, com també per la posta a disposició, o com a tancament previ l'estat de conservació. a la conservació i selecció del mateix.

Sobre un expedient tancat, no es realitzarien modificacions i, en el cas que fos necessari, es generaria un expedient nou.

- **Conservació i Selecció**

En la fase de conservació i selecció, un cop exhaurit el període de validesa administrativa d'un expedient, que pot resultar dins d'un període sense activitat sobre els documents, aquells expedients o documents integrats dels mateixos amb un valor efímer s'eliminen reglamentàriament, per altra banda aquells que tenen valor a llarg termini atenent a la seva utilitat administrativa, jurídica, arxivística, històrica o d'investigació i social i segons estableixin les autoritats competents, es conserven permanentment, en qualsevol cas atenent a l'establert a l' NTI de Política de gestió de documents electrònics.

### 2.3. Document electrònic

Segons l'article 26.1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, "S'entén per documents públics administratius, els vàlidament emesos per òrgans de les administracions públiques. Les administracions públiques emetran els documents, per escrit o a través de mitjans electrònics,...

De conformitat amb l'article 26.2 de l'esmentada Llei 39/2015, d' 1 d' octubre, "Per ser considerats vàlids, els documents electrònics hauran de:

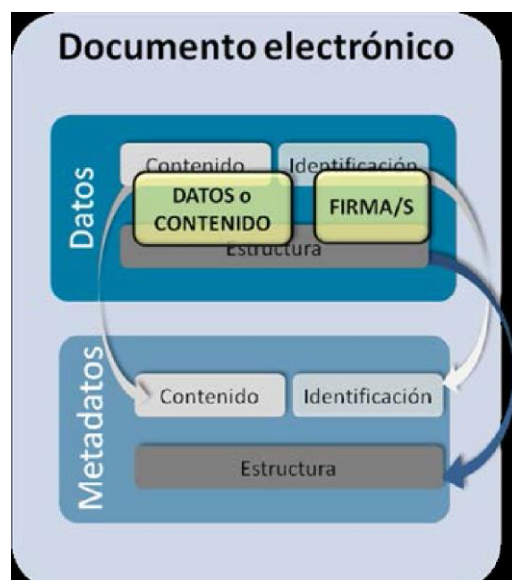
- a) Contenir informació de qualsevol naturalesa arxivada en un suport electrònic segons un format determinat susceptible d'identificació i tractament diferenciat;
- b) Disposar de les dades d'identificació que permetin la seva individualització, sense perjudici de la seva possible incorporació a un expedient electrònic;
- c) Incorporar una referència temporal del moment en que han estat emesos;
- d) Incorporar les metadades mínimes demanades;
- e) Incorporar les signatures electròniques que corresponguin d'acord amb el que preveu la normativa aplicable"

Un document administratiu electrònic és, per tant, l'objecte digital administratiu que conté la informació objecte (dades i signatura) i les dades associades amb aquesta (metadades).

Un document electrònic queda incorporat, des del mateix instant del seu inici, en el sistema de gestió de documents d'una determinada organització, on resten inalterades les característiques d'autenticitat, fiabilitat e integritat, que confereixen al document

valor probatori, en el marc de la política de gestió de documents electrònics corresponent.

Encara que es poden definir diferents dimensions i components digitals, per a la gestió, tractament i conservació d'un document electrònic, aquest es considera de manera funcional o conceptual com una unitat.



#### 2.4.Foliat o índex d'un expedient

1. El foliat o índex de l'expedient, que ve a substituir dins l'entorn digital el procés de foliat de l'expedient de l'entorn paper, es defineix a l'article 70.3 de la Llei 39/2015 "Quan en virtut d'una normativa sigui necessari remetre l'expedient electrònic, es farà d'acord amb el que preveu l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i a les corresponents Normatives Tècniques d'Interoperabilitat i s'enviarà complet, foliat i autènticat ja incloent un índex, igualment autènticat, dels documents que contingui. L'autenticació de l'esmentat índex garantirà la integritat e immutabilitat de l'expedient electrònic generat des del moment de la seva signatura i permetrà la seva recuperació, sempre que sigui necessari, essent possible que un mateix document pugui pertànyer a diferents expedients electrònics".

El foliat és un aspecte clau dins l'intercanvi d'expedients electrònics, ja que previ al seu enviament, les organitzacions han d'indexar l'expedient amb l'objectiu de garantir la integritat del mateix reflectint el seu estat o en un determinant moment del temps.

Amb independència de particularitats que puguin ser definides per cada organització, durant el procés d'indexat o foliat bàsic es porta a terme la concatenació ordenada, dins de l'índex electrònic, dels següents elements que serveixen per referenciar des del mateix índex als documents que formen part de l'expedient electrònic, que podria contemplar:

1. Guia d'aplicació de la Norma Tècnica de Interoperabilitat d'Expedient Electrònic
2. Identificadors dels documents electrònics que componen l'expedient.

3. Empremtes digitals dels esmentats documents electrònics L'empremta d'un document electrònic s'obté de l'aplicació de una funció resum ja sigui al fitxer de contingut de l'esmentat document o concatenant les empremtes de tots els arxius que el componen (en el cas de documents amb més d'un arxiu de contingut), podent incloure a la vegada l'empremta de l'arxiu de la signatura electrònica de cadascun d'ells, quan aquestes s'emmagatzemen en arxius independents.

4. La data d'incorporació del document electrònic a l'expedient.

5. L'ordre del document dins l'expedient.

6. Qualsevol altre element que indiqui la plantilla corresponent, o en el seu cas, per al procés d'indexació o foliat.

7. Dades generals sobre l'expedient, como poden ser la data d'apertura o de tancament de l'expedient.

Un cop que l'índex electrònic ha estat elaborat amb els elements anteriorment definits, es procedeix a **signar l'índex electrònic** amb l'objectiu de que quedi degudament garantida l'autenticitat i integritat del seu contingut i, per extensió de l'expedient.

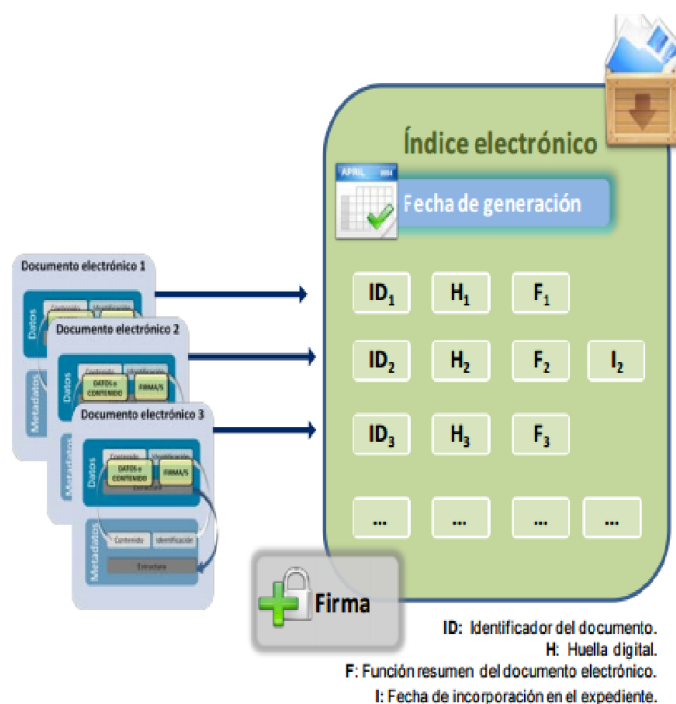


Figura 3. Ejemplo de indizado básico del expediente electrónico.

### 3. Criteris de registre

Tenint en compte les definicions anteriors, la gestió de procediments electrònics de l'ajuntament inclouen les fases d'obertura i tramitació. Per a fer la fase d'obertura correctament, ja es requereix l'associació de metadades a nivell d'expedient i document i també en les fases de tancament i conservació. Per aquest motiu, a continuació es detallen els criteris bàsics alhora d'enregistrar i definir procediments.

- Tots els registres d'entrada (presencials i telemàtics), d'ofici i interns s'identificaran amb un tipus de procediment prèviament definit en el catàleg.



- Un tipus o codi de procediment està format per dos nivells de tres caràcters cadascun. Els primers tres caràcters constitueixen el primer nivell i fan referència a un àmbit temàtic. Els següents tres caràcters identifiquen el procediment dins de l'àmbit.
- Tot i que en alguns casos hi pot haver semblances amb les unitats organitzatives que gestionen, en cap cas, la codificació ha de seguir aquest criteri.
- Quan els procediments siguin comuns a tota la organització (compres, contractes, subvencions, convenis, etc.) existirà un codi únic i comú.
- Es podrà utilitzar el codi de procediment temporal existent per als diferents serveis, en els casos que en el moment de registre presencial es desconeixi la classificació correcta. Aquests codis temporals, tant bon punt arribin als respectius departaments, seran substituïts per als codis definitius. Aquests codis seran TER.TEM-Territori, SAP.TEM-Serveis a les persones, ECO.TEM-Economia, SEG.TEM-Seguretat Ciutadana, SGR.TEM-Secretaria General, PEC.TEM-Promoció econòmica.

Un codi de procediment haurà de correspondre a un únic codi de quadre de classificació. En alguns casos, sobretot en procediments d'ofici, com per exemple sancionadors, el quadre de classificació pot estar associat al expedient principal i no al derivat. També, en alguns casos el quadre de classificació es podrà deduir del codi de procediment mes el contingut d'una variable obligatòria.

En aquesta fase de registre s'inclouen les accions de còpia autèntica de documents i també les accions de signatura per part del ciutadà en tots els tràmits

#### 4. Criteris de definició de procediments

La creació de dels tipus de documentació és una tasca conjunta del servei corresponent, l'Arxiu els Servei de Tecnologies i Sistemes d'informació i les oficines d'atenció al ciutadà.

D'acord amb els criteris esmentats anteriorment, abans de donar d'alta un codi nou, serà imprescindible verificar que no hi hagi cap codi que faci referència a la mateixa temàtica, amb un procés i dades similars. Cal tenir en compte que un mateix codi pot tenir lleugeres diferències en el procés de resolució, en funció d'alguna dada.

L'alta de nous procediments es durà a terme a través del procediment AJT.PRO. En aquest procediment s'hi annexarà un document

A continuació es detalla el conjunt de tasques per a la definició d'un procediment

OAC/ E;OAT	Ser vei	Inform àtica	Arxiu
---------------	------------	-----------------	-------

### 1. Identificació del procediment

1.1. Identificació del codi de procediment	Definir el codi de procediment, la unitat organitzativa i els paràmetres bàsics		X		X
1.2. Vinculació amb el quadre de classificació documental	Establir la relació amb el quadre de classificació documental. Determinar quins codis de procediments relacionats configuraran l'expedient electrònic				X
1.3. Establir la relació del codi de procediment amb el catàleg del servei	Vinculació del codi del procediment al catàleg de serveis		X		

### 2. Registre

2.1. Fitxa del catàleg de tràmits	Descriure el procediment per a la publicació en el catàleg. Si descriuen els requeriments i la documentació necessària (annex 1).		X		
2.2. Disseny d'instància i formulari a internet (han de ser coincidents)	Identificar i definir els camps que han de sortir en el formulari. El disseny del formulari i la instància, han de coincidir.		X		
2.3. Autoliquidació, en el seu cas.	Definir la forma de càlcul en funció de l'ordenança.	X			
2.4. Implantació informàtica punts 2.2 i 2.3				X	
2.5. Associació a serveis i assistents de la web	Associació del tràmit als corresponents assistents a la web	X	X	X	
2.6. Processos de còpia autèntica	Relacionat amb l'apartat 2.1, identificar la documentació de la que cal fer còpia autèntica	X	X		
2.7. Recepció tràmits telemàtics	Determinar el departament i persona que reben el procediment telemàtic	X			
2.8. Validació de signatures	Departament/ persona que verifiquen les signatures electròniques	X	X		
2.9. Interoperabilitats associades	Determinar quins dels documents requerits es poden obtenir per interoperabilitat amb altres organismes i d'acord amb el catàleg de dades interoperables			X	

### 3. Procés de resolució

3.1. Camps i dades associades al procés	Identificar els camps necessaris per al procés de		X		
---	---	--	---	--	--

	resolució				
3.2. Plantilles de documents	Definició de plantilles de documents associades al procés . Les de notificacions s'han de revisar per a la incorporació de codis de barres i sortida		X		
3.3. Definició dibuixat i/o escrit procés de resolució	Determinar el flux de treball del procediment		X		
3.4. Implementació informàtica 3.1,3.2				X	
3.5 Verificació conjunta del resultat final i proves		X	X	X	

El Servei d'Informàtica, a part del desenvolupament i implantació de l'aplicació del programari, associarà a tots els expedients els mòduls comuns següents:

- Portasignatures
- Tractament comú de notificacions (telemàtiques o no)
- Registre telemàtic
- Mòduls d'interoperabilitat
- Indexació i arxiu d'expedients i documents electrònics
- Registre i procés de resolució d'expedients.

#### 4.1. Identificació de procediments

##### 4.1.1. Identificació del procediment

En aquesta fase cal definir els paràmetres següents:

- Codi, denominació i descripció.
- Tipus de registre (Entrada, Sortida, Ofici, Serveis Socials, Multes i altres)
- Unitat organitzativa responsable de la gestió i, com a conseqüència, la persona responsable.
- Opcionalment, tipus d'objecte relacionat amb l'expedient, és a dir, referència cadastral, vehicle, etc.
- Accessibilitat, és a dir rols o grups de grups de persones que tenen accés als diferents nivells de consulta i modificació.

##### 4.1.2. Classificació documental i l'arxiu electrònic

Cada tipus o codi de procediment administratiu s'associarà a un únic codi del quadre de classificació documental. A la inversa però, un codi de classificació documental pot estar associat a varis procediments.

Un codi de procediment haurà de correspondre a un únic codi de quadre de classificació. En alguns casos, sobretot en procediments d'ofici, com per exemple sancionadors, el quadre de classificació pot estar associat al expedient principal i no al

derivat. També, en alguns casos el quadre de classificació es podrà deduir del codi de procediment mes el contingut d'una variable obligatòria.

Aquest fet implica que en el moment d'enregistrar un procediment ja se'n deduiran les metadades referents a perdurabilitat i conservació d'acord amb la normativa arxivística, plataforma iArxiu i del Esquema Nacional d'Interoperabilitat.

També es determinaran els codis de procediments derivats que formen part del mateix expedient electrònic.

#### 4.1.3. Relació amb el catàleg de serveis

Relació amb el catàleg de serveis a través d'un programa de manteniment del catàleg de serveis de la intranet.

#### 4.1.4. Catàleg de procediments

Els tipus de procediments susceptibles de ser sol·licitats per a la ciutadania, a més de les dades descrites en el paràgraf anterior, s'inclouran en el catàleg de procediments a efectes de facilitar informació interna i telemàtica.

Aquest catàleg també es publicarà al Portal de Transparència i, com a mínim, contindrà la informació que estableix l'Administració Oberta de Catalunya (AOC) a efectes de la legislació sobre transparència i Finestreta Unificada Empresarial (FUE). És la següent:

- Nom del tràmit
- Descripció
- Organisme Competent / Responsable
- Àrea que tramita
- Classificació temàtica
- Qui el pot demanar
- Canals de tramitació
- Període de l'any en què es pot demanar
- Termini de la sol·licitud
- Requisits previs
- Preu
- Mitjans de pagament
- Documentació a aportar
- Impresos del tràmit
- Normativa
- Temps mitjà de Resolució
- Silenci administratiu
- Vies de reclamació
- Altra informació d'interès

#### 4.1.5. Procediments i interoperabilitat

En el cas de que la resolució del procediment sol·licitat per un ciutadà requereixi documentació amb informació disponible en altres organismes públics, en la definició del procediment s'hauran d'indicar les operacions d'interoperabilitat.

El catàleg de dades interoperables publicat en la Seu Electrònica i l'annex 3 de l'Ordenança d'Administració Electrònica i Transparència.

#### 4.2. Definició del procés de resolució

- Estructura de dades, és a dir, les dades necessàries tant en el moment del registre com en les diferents fases del procés de resolució. En aquesta estructura de dades es marcaran els atributs que formen part dels formularis dels tràmits telemàtics.
- Tipus possibles de persones relacionades, és a dir, interessats, representants, licitadors, etc. Amb estructures de dades associades.
- Plantilles de documents que, fusionant-se amb les dades, es generaran en el decurs de les diferents fases del procés de resolució.
- Procés de resolució, és a dir, la seqüència d'estats, les tasques que s'han de dur a terme en cada estat i quin grup de persones les han de fer.
- Documentació d'ajuda i suport.

#### 5. Criteris tecnològics bàsics

L'entorn tecnològic per a implantar els procediments tindrà les característiques següents:

- Tant l'entorn de catàleg de tràmits, com el gestor de procediments, com l'arxiu de documents electrònics seran únics i comuns per a tota la organització.
- Hi tindran accés únicament els treballadors de la organització municipal, això vol dir que el sistema deduirà els usuaris de la gestió de recursos humans.
- El sistema disposarà de referències a elements com finques, activitats, habitatges, sepultures, elements patrimonials, etc. a efectes de que des de qualsevol d'ells, es puguin saber els procediments que te relacionats.
- El sistema permetrà enllaçar amb altres mòduls externs quan així es requereixi (càlculs tributaris, detalls de compres, etc.)
- La gestió de procediments actualitzarà automàticament la informació d'altres sistemes com comptabilitat, recursos humans, control de presència i altres, a través de serveis web.
- El sistema incorporarà de forma automàtica i segura a través de serveis web la informació procedent del registre telemàtic.
- Les informació sobre l'estat de resolució i alguns documents, podran ser consultats, prèvia identitat digital, per la ciutadania a través de la carpeta ciutadana.
- Les dades i els documents s'integraran automàticament al sistema d'arxiu d'expedients i documents electrònics.