




Consorci
**Administració Oberta
de Catalunya**

Annex III: Model de treball e-SET

Condicions específiques de prestació del servei e-SET

 Generalitat
de Catalunya

LOCALRET

Estat formal	Elaborat per: Consorci AOC	Aprovat per:
Data de creació	23/03/2016	
Control de versions	Data:	23/03/2016
	Descripció:	Creació del document <i>Model de treball e-SET</i> , com Annex III, dins de les condicions específiques de prestació del servei e-SET
Nivell accés informació		
Títol	Condicions específiques de prestació del servei e-SET	
Fitxer	e-SET - Condicions específiques del Servei – Annex III Model eSET V3.docx	
Control de còpies	Només les còpies disponibles al web del Consorci AOC (www.aoc.cat) garanteixen l'actualització dels documents. Tota còpia impresa o desada en ubicacions diferents es consideraran còpies no controlades.	
Drets d'autor	 <p>Aquesta obra està subjecta a una llicència Reconeixement-No comercial-Sense obres derivades 3.0 Espanya de Creative Commons. Per a més informació visiteu: http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.ca</p>	

Índex

1. INTRODUCCIÓ	4
1.1 ANTECEDENTS	4
1.2 MISSIÓ.....	4
1.3 VISIÓ	5
2. MODEL DE TREBALL.....	6
2.1 INTRODUCCIÓ AL MODEL DE TREBALL.....	6
2.2 FASES.....	7
3. ESPECIFICACIONS SOBRE EL MÈTODE DE TREBALL E-SET	11
3.1 DIGITALITZACIÓ EN ORIGEN	11
3.1.1 BÚSTIA D'ESCÀNNER	11
3.1.2 REGISTRE D'ENTRADA I SORTIDA	12
3.2 DILIGÈNCIA DE PROCÉS	13
3.3 PROCÉS D'OBERTURA D'EXPEDIENTS.....	13
3.3.1 ASSIGNACIÓ DE NÚMERO D'EXPEDIENT	14
3.4 DESPLEGAMENT DEL SERVIDOR DE DADES ESTRUCTURAT	14
3.4.1 CODIFICACIÓ DE DOCUMENTS A "NOVA ETAPA"	15
3.4.2 PROTOCOLS DE TREBALL E-SET VINCULATS AMB "NOVA ETAPA"	15
3.5 IMPLANTACIÓ DEL PLANIFICADOR CORPORATIU.....	16
3.5.1 GESTIÓ D'ANOTACIONS.....	16
3.6 CANVI D'HÀBITS EN GESTIÓ I PROGRAMACIÓ DE TASQUES	17
3.6.1 GESTOR DE TASQUES INTEGRAT	17
3.6.2 CARPESÀ DE VENCIMENTS	17
3.6.3 GESTIÓ DEL CORREU ELECTRÒNIC CORPORATIU I INDIVIDUAL	17
3.7 IMPLANTACIÓ DE SIGNATURA DIGITAL A L'ORGANITZACIÓ	17
3.7.1 EQUIPAMENTS I APLICATIUS.....	17
3.7.2 NOTIFICACIONS I COMUNICACIONS ELECTRÒNIQUES (E-NOTUM)	18
3.8 GESTIÓ D'ARXIU EN PAPER	18
3.9 SOLUCIONS D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA PROVEÏDES PEL CONSORCI AOC.....	18

1. Introducció

1.1 Antecedents

L'impuls de les TIC i l'administració electrònica són factors de progrés i competitivitat, però comporten un canvi en el model tradicional de funcionament de les administracions públiques com a prestadores de serveis a la ciutadania.

En aquest context les administracions, sobretot els ajuntaments de tamany més petit, són els que disposen de majors problemes, principalment de lideratge i mètode per a desplegar una **e-transformació** capaç, no només de donar resposta a l'assoliment dels drets ciutadans, sinó també per a beneficiar-se de l'ús intensiu de les TIC, l'administració electrònica, i en general de la societat del coneixement.

El **Consorci AOC disposa de solucions** d'administració electrònica per a poder donar una resposta de qualitat al sector públic, tot ajudant-los a millorar en la seva gestió, i complir amb les diferents lleis associades al desplegament de l'administració electrònica i el procediment administratiu comú fixat, sobretot, en la recent Llei 39/2015, que suposa sobretot al món local un verdader repte tant d'organització interna, com en la seva vessant de relació electrònica amb els ciutadans i empreses.

A la pràctica s'observa que la incorporació de solucions l'administració electrònica implica un esforç per el treballador públic, que normalment no es tradueix en una millora directa en el seu dia a dia. Si el treballador no entén la necessitat i, sobretot, li suposa un increment de la seva càrrega de treball, es generen resistències i, en moltes ocasions, **una nul·la o baixa utilització** de les **solucions d'administració electrònica** desplegades des del Consorci AOC i altres entitats supramunicipals.

Els obstacles observats són:

- 1. manca d'un model digital intern en aquestes administracions que doni utilitat a les eines que serveix el Consorci AOC, així com altres administracions supramunicipals.*
- 2. el treballador públic ha de realitzar un esforç individual per incorporar les eines, - habitualment amb actuacions aïllades i inconnexes sense trobar recompensa en una millora directa en el seu dia a dia-, el que genera resistències.*
- 3. moltes administracions locals no han sabut com fixar un objectiu de transformació i impuls de l'administració electrònica malgrat són conscients de la seva importància*

1.2 Missió

El servei "e-SET" va nèixer l'any 2012 com un projecte col·laboratiu per a servir un "pack" integrat d'eines i sistema de treball que acompanyi als ajuntaments a travessar la frontera cap a la digitalització, i l'ús eficient de l'administració electrònica, mitjançant:

Els elements integrants d'aquest mòdul són:

- 1. Un sistema de treball comú compatible amb elements d'integració arxivística.*
- 2. Un **conjunt de serveis d'administració electrònica** bàsics : registre electrònic, e-TRAM, SEU-e, e-Tauler, e-NOTUM, VIA OBERTA, solucions d'autenticació i signatura, i-ARXIU.*
- 3. La possibilitat d'incorporar un **gestor d'expedients** que pot ser servit per altres administracions en **col·laboració** o, a futur (en el seu defecte) per l'AOC*

Per tant l'**e-SET** és un servei que combina el desplegament d'un sistema de treball i de gestió comú, amb un conjunt de solucions d'administració electrònica (registre d'entrada electrònic, e-TRAM, Seu electrònica, e-Tauler, e-NOTUM, solucions d'autenticació i de signatura electrònica, ...), per a desplegar un model òptim i comú d'administració digital al territori, que assegurí que les administracions puguin compartir un sistema de treball que els permeti sumar recursos, minorar costos i enfortir les seves xarxes de col·laboració, conjuntament amb un millor servei a la ciutadania.

1.3 Visió

La implantació de l'administració electrònica vinculada a un sistema de treball i a la incorporació d'eines tecnològiques suposa un canvi substancial en el funcionament de les administracions públiques. En el context del món local l'e-SET **suposa un canvi en la metodologia de treball i també l'agrupació de tota la informació de l'ajuntament en format electrònic** i organitzada segons un criteris definits.

e-SET implica:

- *un canvi en la metodologia de treball integral i per a tota l'organització.*
- *la gestió digital de la informació garantint-se si cal el suport híbrid.*
- *l'estructuració de la informació sota criteris objectius, definits, i homogenis no només internament sinó vers les altres administracions que hagin adoptat el model.*
- *l'enllaç dels serveis d'administració electrònica de l'AOC amb aquesta metodologia.*
- *la transformació dels hàbits de treball dels empleats adscrits a l'organització.*
- *la construcció d'un back-office robust per assegurar un front-office òptim.*
- *la incorporació dels membres de la corporació (electes) a l'e-administració.*
- *la generació de capacitats internes per a mantenir aquesta e-Transformació en el temps.*
- *un compromís inter-institucional i amb visió de país.*

e-SET aporta:

- *Una relació electrònica efectiva i exponencial entre el ciutadà i l'administració:*
 - *Genera sinergies (millor percepció del ciutadà + transparència + participació ciutadana) al facilitar accions de govern electrònic (e-governança)*
 - *Incrementa la comunicació electrònica entre l'ens i ciutadans, evitant desplaçaments i donant major agilitat en la gestió i la resposta*

- *L'increment amb progressió geomètrica l'ús de les eines facilitades pel Consorci AOC així com d'altres administracions supramunicipals, i per tant intensificar el seu procés de millora gràcies a aquest ús.*

- *Un increment de l'eficiència interna de les administracions transformades incrementant la seguretat del treballador públic, i reduint l'estrés a l'organització:*
 - *Implica un canvi d'hàbits sota un model de treball normalitzat que avança en una digitalització integral dels processos, amb la garantia de no intromissió en la llibertat organitzativa de les administracions que es vulguin transformar*
 - *Optimitza del temps del personal administratiu en les seves tasques diàries*
 - *Facilita l'accessibilitat per part del personal i electes de tota la documentació, des de qualsevol lloc*
 - *Suposa una millor aprofitament dels recursos materials*

- *Possibilita la generació de sinèrgies entre administracions del mateix segment amb economies d'escala a l'hora de compartir recursos.*
 - *Facilita el networking entre administracions pel fet de compartir eines i model de treball.*
 - *Genera valor per a la col·laboració institucional i de reforç entre actuacions complementàries.*
 - *Potencia l'efectivitat en la mobilitat de recursos humans.*

2. Model de treball

2.1 Introducció al model de treball

e-SET és un sistema de treball i de gestió comú desenvolupat i propietat del Consorci AOC però que es llicencia en la modalitat de *Creative Commons, Reconeixement-NoComercial-CompartirIgual 3.0*, tal i com s'indica a les condicions de prestació del servei.



Podeu veure el detall de la llicència a: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.ca>

El model e-SET té present aspectes que van des de la digitalització en origen de tota la documentació de registre, comptar amb sistemes de seguiment d'expedients, l'impuls de la signatura electrònica o de les notificacions electròniques, disposar d'una agenda corporativa en línia, etc, utilitzant de forma intensiva diferents solucions d'administració electrònica proveïdes pel Consorci AOC i altres administracions supramunicipals.

Globalment el que és busca és una millora global en el sistema de treball, -amb l'evident compliment de les normes de procediment administratiu i administració electrònica-, amb la implantació d'un seguit de solucions per a fer el dia a dia de treballadors públics i ciutadans més àgil, i que l'administració electrònica no sigui una trava sinó un benefici per treballadors i ciutadans.

Globalment el sistema de treball e-SET inclou:

- 1) *La garantia de transversalitat de la informació dins l'organització.*
- 2) *S'implanta per igual a qualsevol àrea funcional-temàtica de l'ajuntament.*
- 3) *Contempla un sistema d'arxiu i classificació dels documents en paper i electrònics.*
- 4) *Garanteix el circuit d'atenció i feedback a incidències ciutadanes.*
- 5) *Articula la substitució del paper com a eina de treball per document electrònic.*
- 6) *Articula la substitució de la rúbrica per signatura digital.*
- 7) *Garanteix l'accés a tota la documentació si es treballa en remot.*
- 8) *Preveu un sistema de indicació de fases bàsiques de tramitació visible a tots els usuaris.*
- 9) *Articula un sistema de control de gestió per venciments dels assumptes responsabilitat de cada treballador.*
- 10) *Preveu un sistema de registre d'activitat pendent de cada treballador.*
- 11) *És apte per rebre qualsevol solució tecnològica (principalment solucions d'expedients).*
- 12) *Potencia l'ús intensiu de les eines i serveis del Consorci AOC.*

Cal destacar que la metodologia e-SET deixa preparada l'organització per assumir un altre canvi important: la introducció de solucions de gestió d'expedients. Ho fa amb les garanties que l'ens en qüestió ha passat per un procés de canvi on ha anat assimilant diferents conceptes claus, des de digitalitzar en origen, codificar expedients, gestionar la informació en carpetes, signar digitalment... L'arribada de les solucions d'expedients serà doncs un darrer pas natural. En aquest sentit, si l'organització ja disposa d'una solució d'expedients adaptada a e-SET es posarà en funcionament seguint els paràmetres del model.

La metodologia de treball e-SET també es fixa en l'arxiu en paper. Aquest és un element important doncs facilitarà la gestió consensuada amb els arxivers que donen suport al món local, i esdevindrà una primera etapa per a una posterior digitalització i trasllat a sistemes d'arxiu electrònics. Evidentment aquests elements, des de solucions d'expedients amb gestió documental quedaran resolts automàticament.

2.2 Fases

Els treballs de desplegament de e-SET s'inicien una vegada l'ens compleixi amb una sèrie de requeriments d'accés. Concretament:

- Disposar d'una connexió a internet (mínim 6MB de baixada i 0,5MB de pujada)
- Disposar d'una web municipal amb enllaç al catàleg de tràmits
- Disposar d'un registre d'entrades i sortides electrònic i integrat amb MUX
- Tenir disponibles i en funcionament els següents serveis:
 - e-TRAM
 - e-NOTUM

- Disposar d'un servidor de dades en xarxa, amb connexió amb tots els ordinadors dels llocs de treball susceptibles d'avançar sota metodologia de treball e-SET
- Disposar d'equips de treball de darrera generació. Els equips de treball no poden ser de generacions molt antigues i han d'estar mínimament actualitzats per garantir el treball normal, tot i que no requereix d'uns requisits mínims establerts
- Disposar d'un escàner centralitzat amb direccionament multi-bústia simultani i en xarxa
- Disposar de l'escàner configurat amb una bústia per usuari ubicada dins la carpeta BUSTIA SCANNER
- Disposar del sistema operatiu Microsoft Windows. El sistema operatiu ha de ser superior a Windows XP ja que aquesta versió ha deixat d'estar suportada per Microsoft i no pot garantir els mínims de seguretat.
- Disposar d'un paquet d'eines d'oficina (editor de textos i full de càlcul). Es recomana disposar entre dues i tres versions anteriors a la darrera, ja que no es pot garantir el correcte funcionament de les aplicacions amb la última versió ni tampoc amb les versions més antigues. En cas que l'ajuntament ja disposi d'una eina de gestió d'expedients cal avaluar segons els requisits d'aquesta.
- Disposar de navegadors instal·lats compatibles amb les diferents plataformes i serveis de les administracions públiques. Es recomana disposar dels tres navegadors més utilitzats (MS Explorer, Mozilla Firefox i Google Chrome). També es recomana disposar d'entre dues i tres versions anteriors a la darrera, ja que no es pot garantir el correcte funcionament amb la última versió ni tampoc amb les més antigues.
- Lectura del manual d'usuari e-SET. Tot el personal implicat en el projecte ha d'haver-se llegit el document Annex IV Manual d'usuari d'e-SET
- Disposar del material d'oficina establert en el document Annex IV Manual d'usuari e-SET, a l'apartat 3.a
- Disposar d'un espai d'arxiu transitori d'expedients. Cal haver alliberat un armari amb fàcil accés per a tots els treballadors i prou espai com per posar unes 25 carpetes tipus arxivador.
- En cas que l'ens disposi de gestor d'expedients / gestor e-SET (a l'inici dels treballs o durant el procés), es realitzarà el desplegament del model sobre la solució del gestor e-SET sempre i quan aquest estigui configurat segons els paràmetres e-SET necessaris. També caldrà valorar les necessitats d'integració amb els serveis del Consorci AOC, com poden ser els certificats CDS-1 i CDA-1. En cas de necessitar-se també caldrà haver iniciat la petició com a requeriment.

L'ens també ha de complir amb altres requeriments, que no són obligatoris per iniciar el desplegament, però si que ho seran per obtenir el tancament del projecte. Aquests requeriments són:

- Disposar de web municipal activa, amb notícies d'actualitat, enllaços a la seu electrònica i al portal de transparència i sense informació obsoleta. A més, caldrà que estigui actualitzada tecnològicament i que compleixi amb els requisits de web responsiva.
- Tenir disponibles i en funcionament els següents serveis:
 - SEU-e
 - e-Tauler
 - Portal de Transparència
 - e-FACT
 - Perfil del contractant

- Disposar per a tots els treballadors públics implicats en e-SET d'un certificat TCAT o TCATp

A més, hi ha un conjunt de recomanacions que l'ens ha de tenir en compte per a disposar de millors eines de treball i millor seguretat. Aquestes recomanacions són:

- Disposar de programari que permeti la transformació de documents de treball (word, excel, de correus electrònics a pdf i a l'inversa sense perdre format), i que alhora permeti la signatura electrònica i bloqueig de formats (tipus NITRO PRO o Adobe 10 PRO)
- Disposar d'un sistema antivirus per garantir la mínima seguretat de les estacions de treball i els documents
- S'ha de disposar d'un sistema de còpia de seguretat dels documents
- Es recomana un SAI per garantir l'estabilitat de les dades en cas de caiguda del servei de la corrent elèctrica
- Es recomana disposar d'un sistema VPN per l'alcalde/essa i/o secretari/ària per a poder accedir a la documentació de forma externa

Els treballs de desplegament de l'e-SET es realitzen mitjançant tasques de consultoria, i tenen una **durada mínima de 3 mesos i màxima de 6 mesos** en funció de la situació de partida i el número de treballadors involucrats en el canvi, i sempre es basen en un model estàndard de desplegament que inclou les següents fases:

- a) **Fase d'anàlisi previ:** fase on es realitzen els treballs d'auditoria in situ detallada que donen lloc a un informe en el que es fixa l'estratègia personalitzada de desplegament, així com un cronograma proposat

Lliurables d'aquesta fase:

1. *Document d'anàlisi de la situació de partida i detecció d'oportunitats*
2. *Informe de d'estat de la tecnologia: necessitats i recomanacions*
3. *Llistat de requeriments previs a implementar*
4. *Proposta de cronograma detallat d'implantació d'e-SET*
5. *Manual d'acompanyament d'e-SET*
6. *Guia de foment d'accions vers la ciutadania*

- b) **Fase de desplegament del sistema de treball e-SET:** s'inicia el desplegament efectiu del model de treball seguint el cronograma i les tasques acordades, amb la incorporació dels diferents serveis d'administració electrònica proposats. Aquesta fase inclou actuacions de promoció dels serveis electrònics disponibles per a la ciutadania amb els mitjans disponibles per l'ens. Per a més informació sobre el model de treball e-SET podeu consultar l'Annex III d'aquest document.

Lliurables d'aquesta fase:

1. *Quadre de classificació documental*
2. *Bateria d'indicadors e-SET*

- c) **Fase de tancament:** fase d'obtenció i avaluació d'indicadors finals, que hauran de complir En el cas que els indicadors de resultat obtinguts compleixin amb els mínims previstos, l'ens obtindrà un segell de qualitat "Govern digital" otorgat per l'AOC. Aquest segell té una validesa d'un any, podent-se renovar anualment prèvia comprovació del manteniment del model.

Lliurables d'aquesta fase:

1. *Bateria indicadors del seguiment d'expedient (si s'escau)*
2. *Informe final de tancament*
3. *Segell "Govern digital" per a posar al web*

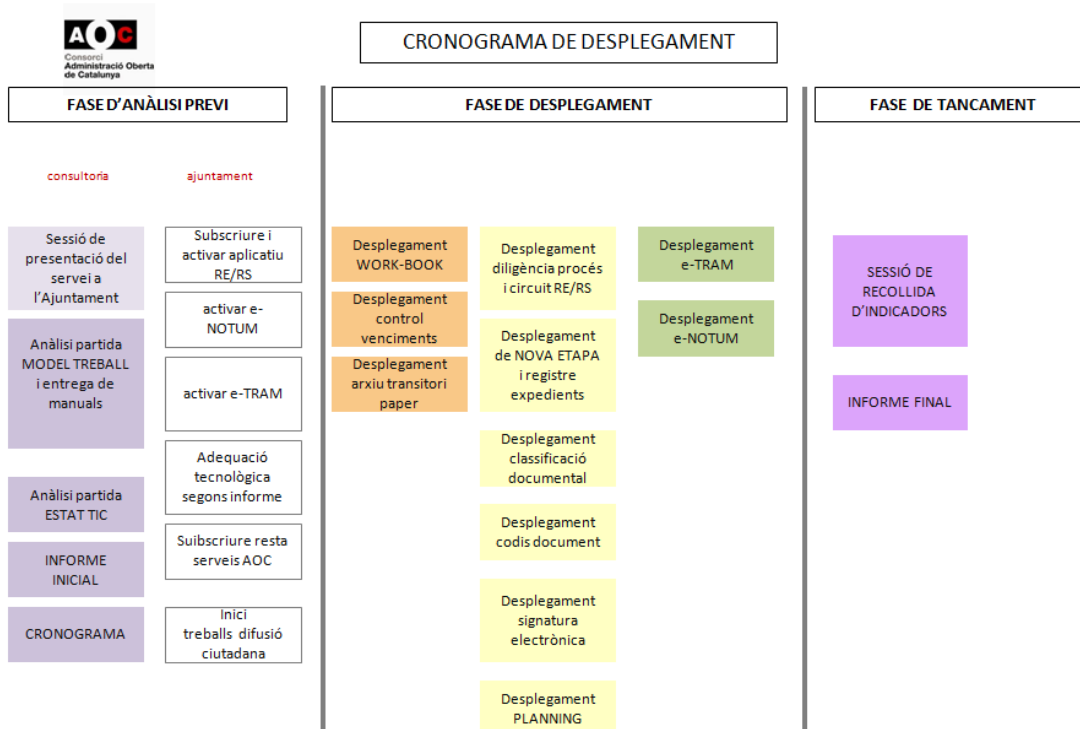
2.3 Model de planificació tipus

Els treballs de desplegament de e-SET disposen d'un model de planificació tipus que s'ajusta en funció de cada organització en el número de sessions i terminis, tenint en compte dos aspectes fonamentals:

- ✓ La diagnosi de partida que pot reajustar alguna de les etapes
- ✓ El número de treballadors públics que formaran part del procés de gestió del canvi

Al document de condicions de servei es pot consultar la taula de preus públics on es disposa del detall de sessions determinades per a cada ens, en funció del nombre de treballadors públics que participin activament dels treballs.

A continuació es mostra el detall d'un cronograma d'un model de planificació tipus:



3. Especificacions sobre el mètode de treball e-SET

El mètode de treball e-SET a implantar aborda els aspectes següents:

- ✓ *Digitalització en origen des del registre general de l'ens d'entrades i sortides*
- ✓ *Diligència de procés per habilitar la transversalitat en la gestió dels documents*
- ✓ *Procés d'obertura d'expedients*
- ✓ *Desplegament del servidor de dades estructurat*
- ✓ *Implantació del planning corporatiu*
- ✓ *Canvi d'hàbits en gestió i programació de tasques de treball i correu electrònic*
- ✓ *Implantació de signatura digital a l'organització*
- ✓ *Gestió d'arxius en paper*
- ✓ *Impuls de diferents serveis d'administració electrònica la e-SEU, l'e-TRAM, l'e-TAULER i l'e-NOTUM*

3.1 Digitalització en origen

El servei e-SET pretén que a l'organització no hi circuli més paper.

Els documents que fins al moment l'organització manipula en format paper, passen a ser digitals i disponibles per a tothom qui ho necessiti i que tingui autorització per a visionar-los des de qualsevol ordinador de la xarxa. Els expedients com els coneixem, en paper, passen a ser expedients digitals.

Els ens han de disposar d'un mínim de requeriments. Concretament:

- ✓ Una fotocopiadora-escàner instal·lada en xarxa i amb usuaris identificats com a destinataris de la tramesa de documents, coincident amb els usuaris de la xarxa informàtica.
- ✓ Ordinadors dels llocs de treball instal·lats en xarxa, protegits per usuaris i contrasenya segura i personal, tot i amb configuració que permeti possibilitar el treball des de més d'un lloc per cada treballador.
- ✓ Un servidor de dades configurat amb tantes bústies d'escanner com usuaris tingui identificada la xarxa informàtica, per als ajuntaments sense gestió d'expedients.
- ✓ Un aplicatiu de signatura electrònica que permeti la conversió de documents pdf a word o excel i viceversa, i la signatura digital fora de les plataformes. Amb un gestor d'expedients / gestor e-SET o les eines de signatura disponibles a EACAT.

3.1.1 Bústia d'escàner

S'implanta el circuit de digitalització a origen amb tramesa transversal dels documents.

Dins de l'organització, es fixa la o les persones que s'encarregaran d'escanear els documents i adreçar-los a les bústies d'escàner de cada treballador, d'acord amb la diligència de procés.

S'impartirà el mètode per a que els documents que arriben a la bústia d'escàner adoptin la nomenclatura d'acord amb el manual del servei i es gestionin d'acord amb els següents criteris:

- ✓ La diligència de procés ha d'establir quin rol té cada destinatari del document respecte respecte el document digital rebut.
- ✓ El rol assignat a cada treballador determinarà com ha d'actuar el treballador en relació amb el document rebut.
- ✓ El rol ASSABENTAT, INFORME, i SESSIÓ **NO** permet la impressió del document, i exigeix la seva eliminació total una vegada visionat.
- ✓ El rol TRÀMIT i ARXIU determina una única persona de l'organització que es responsabilitza de la tramitació, i per tant d'originar un expedient o d'incorporar el document al tràmit d'un expedient existent, i **SI** permet la impressió.

3.1.2 Registre d'entrada i sortida

Si l'ens no disposa d'un registre electrònic d'entrades i sortides en funcionament i integrat amb els serveis del Consorci AOC, s'implanta ERES com a registre (entrada o sortida) electrònic de documents que proveeix el Consorci AOC, en un format únic tant per al registre presencial com per al registre telemàtic.

En el supòsit que l'organització decideixi utilitzar les classificacions disponibles a ERES, aquestes hauran de ser les que es descriuen en el manual d'usuari disponible a l'Annex IV de les condicions de prestació del servei.

Protocols d'e-SET vinculats al registre d'entrada i sortida

- ✓ *Per a la introducció de dades:*

Sempre en majúscules, sense accents, ni dièresi, ni comes, ni guions, ni punts, ni cap altre signe.

- ✓ *Per al circuit d'entrada:*

El circuit requereix el següent procés:

1. Obrir correspondència o entrada presencial
2. Registrar al registre electrònic
3. Diligenciar
4. Escanejar i enviar a la bústia corresponent segons diligència (per als ajuntaments que no tenen gestor d'expedients)
5. Arxivar originals

- ✓ *Pel circuit de sortida*

El circuit de sortida té dues fases d'implantació, per als ens que no tenen gestor d'expedients, i els que si en tenen.

Pels ens que no tenen gestor d'expedients:

1. El treballador responsable del document genera el document a registrar

2. Genera el registre de sortida i afegeix marca de ERES a l'original digital, convertint-lo a PDF
3. El passa a signatura electrònica mitjançant el signador d'EACAT
4. El guarda al servidor seguint classificació estàndard
5. Còpia al registre de sortida i a l'expedient paper i tramesa del document on pertoqui

Pels ens que tenen gestor d'expedients¹:

1. Cada treballador genera el document des del gestor d'expedients associant-lo a l'expedient escaient.
2. El passa a signatura electrònica
3. L'enregistra de sortida des del gestor
4. Imprimeix la còpia autèntica per a trametre'l al destinatari o l'envia per e-NOTUM
5. Còpia al registre de sortida i a l'expedient paper

L'estructura que ha de seguir l'arxiu d'entrades i sortides a e-SET pot ser escollida lliurement per l'ajuntament, sempre que hi hagi un arxiu anual per les entrades de registre, i un arxiu anual per les sortides de registre, en el que es conservin originals o còpies, i que quedarà sota la custòdia del responsable del registre d'entrades.

3.2 Diligència de procés

La diligència de procés és un caixetí que cal estampar en tots els documents que entrin per registre (presencial o telemàtic). La diligència de procés pot ser electrònica, però en tot cas caldrà que l'original la reculli.

Aquesta diligència de procés l'emplenarà la persona designada per part de l'organització, una vegada el document ha estat enregistrat d'entrada, i abans de fer cap més pas.

Permetrà en qualsevol moment, que a la vista (tant en digital com en paper si fos el cas) del document, tothom pugui interpretar quines persones l'han rebut i per a fer-hi què.

La nomenclatura que s'utilitzarà en entorn e-SET per a complimentar la diligència de procés serà la que preveu el manual d'usuari disponible a l'Annex IV de les condicions de prestació del servei.

3.3 Procés d'obertura d'expedients

Es convé que cal obrir un expedient quan el tràmit que s'inicia tindrà més de tres documents (instància, tràmit intern, notificació) llevat que el líder de l'organització estableixi un altre criteri més restrictiu.

L'obertura de l'expedient es farà tant digital com en format paper i li correspon fer-la a la unitat de treball a la que s'hagi assignat el TRAMIT en la diligència de procés.

¹ En cas que l'ens disposi d'un gestor d'expedients / gestor e-SET (a l'inici dels treballs o durant el procés d'implantació), es realitzarà el desplegament del model sobre la solució del gestor e-SET sempre i quan aquest estigui configurat segons els paràmetres e-SET necessaris. Per a més informació sobre les característiques de com ha de ser un gestor d'expedients/ gestor e-SET compatibles amb el mètode de treball podeu consultar l'Annex V de les condicions de prestació del servei: proposta de funcionalitats d'un gestor e-SET.

3.3.1 Assignació de número d'expedient

El número d'expedient serà el mateix tant per l'expedient digital com per l'expedient en paper. Si l'organització disposa de criteris tècnics de classificació d'arxiu s'utilitzaran -ad initium-.

Si l'organització no disposa de criteris tècnics de classificació d'arxiu, s'implantarà el que preveu el manual d'usuari disponible a l'Annex IV de les condicions de prestació del servei, de forma que el número de l'expedient es formarà segons preveu l'esmentat manual.

3.4 Desplegament del servidor de dades estructurat

Es crearà una nova estructura al servidor d'acord amb l'esquema que conté el manual d'usuari disponible a l'Annex IV de les condicions de prestació del servei, i es garantirà estructurar la informació de manera comuna, col·laborativa i racional, i que faciliti una codificació estandaritzada dels expedients.

El canvi d'estructura informàtica d'arxiu l'ajuntament l'adoptarà a partir d'una data determinada en que començarà a treballar en aquesta nova estructura.

Per a la creació del servidor de dades "NOVA ETAPA" caldrà que l'ens disposi de:

- ✓ Un ordinador/servidor (SERVER) no assignat a la utilització de cap usuari, ubicat en un indret protegit i amb les instal·lacions tècniques mínimament necessàries.
- ✓ Tants ordinadors com persones treballin en els serveis administratiu-tècnics de la Corporació i que conformen l'equip de treball incloent els membres polítics que hagin de tenir accés a la informació i els expedients, connectats en xarxa amb el SERVER.
- ✓ Identificació d'accés per a cada usuari (contrasenya personal).
- ✓ Una configuració d'escriptoris múltiples a cada ordinador per a treball mòbil de cada treballador (de forma que cada membre de l'equip pugui accedir al seu escriptori des de qualsevol ordinador).
- ✓ Sistema de backup diari per a generació de còpies de seguretat automàtiques sobre totes les dades del servidor.
- ✓ Ajust dels diferents ordinadors de la xarxa en el mateix nivell de sistemes operatius i paquets ofimàtics.
- ✓ Configuració al SERVER de tantes bústies d'escàner com usuaris existeixin en l'equip de treball.
- ✓ Divisió del SERVER en 4 directoris arrel per a dades : "ARXIU ANTICS", "BUSTIES ESCANER", "NOVA ETAPA" i "MAIL"

En el procés d'aprenentatge d'e-SET, el desplegament de "NOVA ETAPA" implica un pas manual, aprendre a guardar la informació a servidor estructurada. Aquest aprenentatge serà molt útil si a posteriori l'ens disposa d'una solució d'expedients compatible amb el model de treball e-SET (que ja actuarà com a repositori documental), doncs en magnificarà un ús correcte i racional.

La nova estructura del servidor és obligatòria i inalterable per a qualsevol ens que s'integri amb e-SET fins al segon nivell inclòs.

Poden establir-se permisos d'usuari en aquest primer nivell si l'organització així ho decideix, però recordant que quantes més restriccions menys transversalitat amb la informació.

El servidor així estructurat, ha de conviure amb el gestor d'expedients que pugui tenir o incorporar l'organització, per tal de ser utilitzat per a tota aquella documentació que no es troba vinculada a un expedient però cal conservar i tenir en comú.

En tot cas, en desplegaments del model de treball e-SET en municipis que disposin de solucions d'expedients, aquestes s'hauran d'adaptar al model, i serà la pròpia solució d'expedients la que facilitarà la classificació (adaptada amb e-SET), així com la signatura digital, incorporant alhora elements qualitius com el Codi Segur de Verificació (CSV).

3.4.1 Codificació de documents a “NOVA ETAPA”

El sistema e-SET estableix un vocabulari concret per a donar nom als documents digitals i electrònics. L'e-SET utilitza una nomenclatura i una estructura concretes per anomenar els arxius dels documents, a fi i efecte d'identificar ràpidament els documents que busquem dins d'un expedient, estandaritzar i homogeneïtzar el sistema de codificació en tots els ens. L'estructura i normes de codificació són les establertes al manual d'usuari disponible a l'Annex IV de les condicions de prestació del servei.

La nomenclatura proposada dona cabuda a tot els tipus de documents amb els que un ens treballa, i també requereix unes normes d'estil: majúscules, no accents, ni apòstrofs ni cap altre símbol. Llevat d'excepcions molt justificades, no és possible incrementar el nombre de codis de document, i menys crear-ne d'ambigus o equivalents al "varis". El detall de les normes d'estil es troba disponible al manual d'usuari disponible a l'Annex IV de les condicions de prestació del servei.

3.4.2 Protocols de treball e-SET vinculats amb “NOVA ETAPA”

- ✓ La gestió dels arxius anteriors a “nova etapa” es regirà pels criteris establerts al manual d'usuari disponible a l'Annex IV de les condicions de prestació del servei.
- ✓ Els expedients acabats anteriorment a l'entrada en vigor del model e-SET, romandran on eren si bé agrupats en una única carpeta ARXIU ANTICS d'acord amb els criteris establerts al manual d'usuari disponible a l'Annex IV de les condicions de prestació del servei.
- ✓ Al servidor “NOVA ETAPA” es guardaran els següents documents:
 - els ens que no tinguin gestor d'expedients, tota la documentació que integrin tots els expedients que es generin, i aquella que calgui tenir guardada de forma transversal.
 - els ens que tinguin gestor d'expedients tota aquella documentació que sigui important per a la informació de l'organització.

- ✓ Al servidor “NOVA ETAPA” la documentació es guardarà sempre en format PDF quan el document es trobi acabat.
- ✓ Tot documents es desarà utilitzant la codificació que preveu el sistema e-SET per donar nom als fitxers dels documents.
- ✓ Els expedients, durant la seva vida de tràmit seran identificats amb les fundes de colors que estableix el sistema, d'acord amb els criteris establerts al manual d'usuari disponible a l'Annex IV de les condicions de prestació del servei.
- ✓ e-SET estableix que s'anirà incorporant a l'expedient una còpia en paper de tots els documents que formin part de l'expedient digital i viceversa de forma que ambdós expedients continguin la mateixa documentació.
- ✓ Quan l'expedient hagi acabat de tramitar-se s'estamparà a la seva versió en paper, el segell FINALITZAT a la portada de les tapes, es retirarà la funda i es mantindrà en la seva posició d'arxiu.
- ✓ Quan l'expedient hagi acabat de tramitar-se, romandrà disponible a “NOVA ETAPA” o al gestor d'expedients. En el primer cas fins que es realitzi el seu traspàs al gestor documental definitiu, moment en que s'era eliminat del servidor per trobar-se disponible en un altre aplicatiu.

El detall de l'estructura proposada per a “NOVA ETAPA” pot consultar-se al manual d'usuari disponible a l'Annex IV de les condicions de prestació del servei.

3.5 Implantació del planificador corporatiu

S'utilitzarà un aplicatiu tipus planificador disponible en xarxa, amb funcionalitat "cloud" per tal que pugui ser consultat fora de l'estació de treball ubicada a l'ajuntament, i inclou en el mecanisme de còpia de seguretat automàtica per tal de preservar-ne les dades.

El planificador corporatiu dotarà l'organització d'un instrument que, essent accessible des de qualsevol lloc, en temps real, i per tot l'equip de treball, reporti informació de rellevància per a la institució. El mètode i criteris d'ús són els descrits en el manual d'usuari disponible a l'Annex IV de les condicions de prestació del servei.

3.5.1 Gestió d' anotacions

Aquesta gestió s'implementarà a l'organització d'acord amb els paràmetres especificats al manual d'usuari disponible a l'Annex IV de les condicions de prestació del servei.

3.6 Canvi d'hàbits en gestió i programació de tasques

3.6.1 Gestor de tasques integrat

Aquesta part del model requereix:

- a) Que cada treballador de l'equip sigui equipat amb les eines necessàries segons el manual d'usuari.
- b) En el cas que l'eina de gestió de tasques sigui digital, una configuració individual d'ús integrada en el sistema, d'acord amb els criteris establerts al manual d'usuari disponible al web.

El gestor de tasques és una eina diària de treball. El seu ús queda regulat pel manual d'usuari disponible a l'Annex IV de les condicions de prestació del servei.

3.6.2 Carpesà de venciments

L'objectiu d'aquesta eina, que està pensada per als ajuntaments que no utilitzen un gestor d'expedients en tota la seva amplitud, servirà a l'adquisició d'hàbits de control de terminis per a la tramitació d'expedients o qualsevol altra tasca.

El carpesà és una eina diària de treball. El seu ús queda regulat pel manual d'usuari disponible a l'Annex IV de les condicions de prestació del servei.

Per als ajuntaments amb gestor d'expedients, el desplegament assegurarà una correcta utilització de la safata de tramitació de cada treballador, i sobretot la gestió dels terminis.

3.6.3 Gestió del correu electrònic corporatiu i individual

L'e-SET té com a objectiu reduir l'ús del correu electrònic als casos per als quals té una funcionalitat específica, de forma que no substitueixi en cap cas l'accés electrònic dels ciutadans a l'administració per a la petició de tràmits, ni la devolució de resposta a aquestes peticions per part de l'ajuntament, que es conduiran a través de l'e-TRAM i l'e-NOTUM.

Tots els mails que generi l'organització aniran signats electrònicament pel seu autor.

3.7 Implantació de signatura digital a l'organització

3.7.1 Equipaments i aplicatius

L'objectiu és la implantació de la signatura electrònica com a única manera de signar documents en substitució integral de la signatura rúbrica. Per als ajuntaments sense gestor d'expedients amb signador incorporat, s'ha de vetllar per la utilització d'eines que donin la màxima seguretat jurídica al document digital que es produirà i signarà.

Els circuits de signatura són els detallats al manual de l'usuari.

3.7.2 Notificacions i comunicacions electròniques (e-NOTUM)

L'objectiu final d'e-SET és implantar l'ús e-NOTUM per a la notificació electrònica.

La implantació d'e-NOTUM i la integració del seu ús a l'organització es farà seguint els criteris del manual d'usuari disponible a l'Annex IV de les condicions de prestació del servei.

3.8 Gestió d'arxius en paper

La gestió d'arxius en paper es farà d'acord amb el manual d'usuari, i respondrà al al doble visió, ajuntaments que disposen de GIAM (DIBA) o sense.

L'objectiu és que tots els expedients que gestiona l'ajuntament es trobin en un sol indret, llevat que l'estructura física de l'edifici municipal, no ho permeti. Si altrament, l'edifici no ho permetés, es mantindrà el plantejament de com treballar amb l'arxiu, si bé, inevitablement s'haurà de dividir la seva ubicació com sigui precís.

S'obrirà un grup de caixes anual, segons es descriu al manual d'usuari disponible a l'Annex IV de les condicions de prestació del servei.

Els expedients romandran sempre en la seva posició correcta d'arxiu llevat que s'hi estigui treballant en un moment donat.

Els expedients es guarden dins la seva caixa per rigorós número d'ordre de l'expedient.

3.9 Solucions d'administració electrònica proveïdes pel Consorci AOC

Durant el procés d'implantació del mètode de treball i les eines e-SET, s'anirà posant en funcionament òptim d'ús cadascun dels serveis d'administració electrònica que serveix el Consorci AOC, i especialment e-SEU, e-TRAM, e-TAULER, i e-NOTUM, d'acord amb els criteris del manual d'usuari disponible al web. Fins al moment els serveis que es potencien són els següents:

SEU-e: servei de seu electrònica i transparència

<http://web.aoc.cat/blog/serveis/transparencia/>

e-TAULER : servei de tauler d'anuncis i edictes electrònic

<http://web.aoc.cat/blog/serveis/e-tauler/>

e-TRAM: servei de tramitació electrònica

<http://web.aoc.cat/blog/serveis/e-tram/>

e-NOTUM: servei de notificacions electròniques

<http://web.aoc.cat/blog/serveis/e-notum/>

VIA OBERTA: foment de via Oberta

<http://web.aoc.cat/blog/serveis/via-oberta/>