



Consorti  
**Administració Oberta  
de Catalunya**

---

## **Annex IV: Manual d'usuari e-SET sense gestor**

**Condicions específiques de prestació del servei e-SET**

---



Realitzat per: Consorci AOC  
Versió: 2.0  
Data: 6/7/2018  
Arxiu: Manual d'usuari e-SET sense gestor V2.doc

## INDEX

Introducció.....	4
Objectius .....	4
1. INTERACCIÓ DIGITAL AMB EL CIUTADÀ.....	6
2. REGISTRE D'ENTRADES I SORTIDES .....	7
a. EQUIPAMENTS I APLICATIUS.....	7
b. OBJECTIUS .....	7
c. REGISTRE PRINCIPAL I REGISTRES ACCESSORIS .....	7
d. CIRCUIT D'ENTRADA .....	8
e. CIRCUIT DE SORTIDA.....	8
3. DILIGÈNCIA DE PROCÉS.....	10
a. EQUIPAMENTS I APLICATIUS.....	10
b. OBJECTIUS .....	10
4. DIGITALITZACIÓ SEGURA DE DOCUMENTS .....	13
a. EQUIPAMENTS I APLICATIUS.....	13
b. OBJECTIUS .....	13
5. GESTIÓ DELS DOCUMENTS DIGITALS : BÚSTIA D'ESCÀNER .....	14
6. SERVIDOR DE DADES "NOVA ETAPA" .....	15
a. EQUIPAMENTS I APLICATIUS.....	15
b. OBJECTIUS .....	15
c. NOVA ESTRUCTURA .....	16
7. CODIFICACIÓ DE DOCUMENTS .....	18
8. OBERTURA D'EXPEDIENT ELECTRÒNIC A NOVA ETAPA.....	23
d. COM GESTIONAR ELS ARXIUS ANTERIORS .....	25
e. MANTENIMENT D'EXPEDIENTS EN FORMAT DIGITAL .....	25
9. PLANNING CORPORATIU.....	25
a. EQUIPAMENTS I APLICATIUS.....	25
b. OBJECTIUS .....	25
c. COLORS I CONTINGUTS .....	26
10. GESTIÓ DE RAPORTS .....	28
d. ARXIU DE RAPORTS.....	28
11. WORK-BOOK ELECTRÒNIC .....	29
a. EQUIPAMENTS I APLICATIUS.....	29
b. OBJECTIUS .....	29
c. COM UTILITZAR-LO.....	29
12. SIGNATURA I NOTIFICACIÓ ELECTRÒNICA .....	30

a.	EQUIPAMENTS I APLICATIUS.....	30
b.	OBJECTIUS.....	30
c.	CIRCUIT DE SIGNATURA.....	30
d.	ACTUACIONS DELS RESPONSABLES DELS EXPEDIENTS .....	30
e.	E-NOTUM. NOTIFICACIONS I COMUNICACIONS .....	31

## Introducció

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

La Llei 11/2007 va llençar el mandat a les administracions d'assolir l'objectiu de poder mantenir relacions administratives electròniques amb els ciutadans quan, moltes d'aquestes administracions, encara no han implementat un model digital intern que les permeti interactuar amb aquest ciutadà. Ara amb l'entrada en vigor de les Lleis 39 i 40/2015 s'ha establert definitivament la tramitació electrònica com a paradigma d'actuació de les administracions públiques.

Catalunya disposa de 948 municipis, 600 dels quals són de menys de 2.000 habitants, i el 78% del total tenen una població inferior als 5.000 habitants. Aquests municipis petits 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. No obstant, Ajuntaments i entitats públiques de major dimensió no s'escapen tampoc d'aquest tipus de dificultats en abordar els projectes d'e-administració.

L'AOC, així com altres administracions supramunicipals que col·laboren en el servei e-SET, disposen de solucions d'administració electrònica per a poder donar una resposta de qualitat als ajuntaments, tot ajudant-los a millorar en la seva gestió, i complir amb les diferents lleis associades al desplegament de l'administració electrònica, un veritable repte per al món local, sobretot en la seva vessant de relació electrònica amb els ciutadans, aspectes que e-SET vol facilitar.

## Objectius

L'objectiu del servei e-SET és disposar d'un model d'administració electrònica que vagi més enllà de la utilització singular dels aplicatius produïts per l'AOC, i asseguri que les administracions locals i altres ens públics de fins a 60 treballadors, 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.

El servei e-SET pren com a base el dia a dia del treballador públic que ha d'anar aprenent a canviar els seus hàbits de treball per anar a incorporar, mica en mica, els beneficis del mètode de treball que aquest document descriu, amb la implantació d'un seguit de solucions per a fer el seu dia a dia i el dels ciutadans més àgil, i que l'administració electrònica no sigui una trava sinó un benefici per treballadors i ciutadans.

Concretament els objectius que s'assoleixen amb el sistema de treball e-SET són els següents:

- 1) *Garanteix la transversalitat de la informació dins l'organització.*
- 2) *S'implanta per igual a qualsevol àrea funcional-temàtica de l'ens.*
- 3) *Contempla un sistema d'arxiu i classificació dels documents 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 d'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 de gestió d'expedients).*
- 12) *Potencia l'ús intensiu de les eines i serveis del Consorci AOC i d'altres administracions col·laboradores.*

La metodologia e-SET acompanya l'organització per assumir un altre canvi important: la introducció de solucions d'expedients. És un procés de canvi que permet assimilar conceptes claus, des de digitalitzar en origen, a gestionar la informació electrònicament, passant per signar digitalment.

És evident que per a donar compliment a les disposicions de la nova llei de procediment administratiu electrònic, els ajuntaments hauran de proveir-se mínimament d'aplicatius informàtics que els ajudin a garantir els mínims de tramitació electrònica. Mentre, adoptar e-SET els permetrà transformar-se internament adoptant els hàbits necessaris per enfrontar posteriorment aquestes eines. En aquest camí caldrà incorporar totes aquelles eines disponibles.

## 1. INTERACCIÓ DIGITAL AMB EL CIUTADÀ

El nou perfil digital de l'Ajuntament li permetrà interactuar amb el ciutadà electrònicament.

Aquest nou perfil ens situa en posició adequada per a donar compliment a la Llei 39/2015 de procediment administratiu electrònic i 40/2015 de règim jurídic de les administracions públiques, mentre el Consorci AOC té a disposició dels ajuntaments determinats serveis, que integrats a l'E-SET, ens permeten complir amb aquesta normativa.

Aquests serveis són :

- I. **SEU-e** : servei de seu electrònica  
<https://www.aoc.cat/serveis-aoc/transparencia/>
- II. **e-TAULER** : servei de tauler d'anuncis i edictes electrònic  
<https://www.aoc.cat/serveis-aoc/e-tauler/>
- III. **e-TRAM** : servei de tramitació electrònica de peticions dels ciutadans.  
<https://www.aoc.cat/serveis-aoc/e-tram/>
- IV. **e-NOTUM** : servei de notificació electrònica als ciutadans.  
<https://www.aoc.cat/serveis-aoc/e-notum/>
- V. **Via Oberta** : servei d'interoperabilitat  
<https://www.aoc.cat/serveis-aoc/via-oberta/>
- VI. **DESA'L** : gestor documental  
<https://www.aoc.cat/serveis-aoc/desa-l/>
- VII. **Transparència**  
<https://www.aoc.cat/serveis-aoc/transparencia/>
- VIII. **FUE Local**  
<https://www.aoc.cat/serveis-aoc/fue-local/>

***En els enllaços que us indiquem, trobareu la informació sobre què és cada servei, quines funcionalitats compleix, i com sol·licitar-lo. Els ajuntaments han d'haver tramitat les sol·licituds i haver posat en funcionament aquests serveis en el moment d'iniciar la implantació d'e-SET.***

---

## **2. REGISTRE D'ENTRADES I SORTIDES**

### **a. EQUIPAMENTS I APLICATIUS**

E-SET integra les eïnes que proveix el Consorci Administració Oberta de Catalunya ( en endavant AOC) i el sistema de treball que conté aquest manual.

L'aplicació electrònica de registre associada a aquest punt del sistema de treball, serà la que pugui tenir l'ens sempre que compleixi amb els requisits d'integració amb els serveis del consorci, o en el seu defecte la que serveix l'AOC .

El manual d'usuari d'aquest aplicatiu així com totes les característiques, preguntes més freqüents sobre el seu ús i forma de contractar-lo, ho trobareu actualment a la següent adreça electrònica

<https://www.aoc.cat/portal-suport/eres/idservei/eres/>

En el supòsit que l'ajuntament estigui utilitzant un aplicatiu informàtic diferent, caldrà adaptar-lo per a que funcioni sota els criteris del servei E-SET.

### **b. OBJECTIUS**

L'objectiu d'aquesta fase de la implantació, és obtenir un registre ( entrada o sortida) digital per al document, imprimible i en un format únic tant per al registre presencial com per al registre telemàtic.

La gestió informatitzada del registre ens permetrà obtenir dades estadístiques, facilita la recerca de documents a partir de molts criteris diversos de filtratge, i ens genera un llibre de registre digital.

### **c. REGISTRE PRINCIPAL I REGISTRES ACCESSORIS**

El programa de registre que s'utilitzi d'acord amb el que s'ha dit a l'apartat a) constitueix el registre principal de documents. En ell s'integren altres registres accessoris, com ho són :

- el d'EACAT ( per als qui tenen **ERES** és el mateix)
- els registres telemàtics d'entrada no presencials, que en el cas dels serveis oferts per l' AOC és l'**e-TRAM** ( per als qui tenen ERES és el mateix)
- els registres de sortida per notificacions electròniques, que en el cas dels serveis oferts per l' AOC és l'**e-NOTUM**. ( per als qui tenen ERES és el mateix)

#### **d. CIRCUIT D'ENTRADA**

El circuit seguirà el següent esquema :

1. obrir correspondència que es registrarà al final del matí, prèvia complimentació de la diligència de procés abans de la digitalització de la documentació ( si no es disposa de gestor d'expedients que la incorpori) o complimentant l'electrònica cas de disposar-ne.
2. Registrar l'entrada presencial a mesura que el ciutadà compareixi i complimentant la diligència de procés abans de la digitalització de la documentació ( si no es disposa de gestor d'expedients que la incorpori) o complimentant l'electrònica cas de disposar-ne.
3. Detectar l'entrada digital rebuda durant el dia. Si no es disposa d'una funcionalitat en el registre d'entrada que permeti assegurar la tramesa digital del document registrat al responsable de tramitació i a la resta d'usuaris que han de compartir la informació, provisionalment s'imprimirà el document, s'incorporarà i complimentarà la diligència de procés, i es registrarà de nou el document amb digitalització segura.
4. Al final del matí, es gestionaran tots els documents digitals del registre d'entrada d'aquell dia, realitzant la tramesa dels documents de forma directe als seus destinataris segons s'hagi determinat a la diligència de procés, i dipositant-ne una còpia electrònica a la bústia de recepció de documents digitals de cada usuari que figuri a la diligència.

Quan el document ha estat ja tramès digitalment a totes les persones que n'han de tenir coneixement, tramitar, informar o arxivar, arriba el moment d'actuar cadascú segons el seu rol com més endavant s'explica.

#### **e. CIRCUIT DE SORTIDA**

El circuit de sortida es basa en la utilització de registres de sortida electrònics :

1. Es prioritza la utilització d'ERES (Consorti AOC) que és un aplicatiu en suport web i es troba disponible per a ser utilitzat des de més d'un ordinador a la vegada.
2. Si el programa que té l'ajuntament és diferent, però està instal·lat en format servidor, el supòsit serà el mateix sempre i quan permeti l'annexió del document digitalitzat de forma segura. Però si no és aquest el cas, aleshores s'haurà d'operar primer el canvi necessari per a que l'aplicatiu compleixi amb aquests requisits.

Tot el personal que genera documents de sortida, ha de ser format per a la utilització activa del programa de registre, sigui aquest quin sigui.

Cada treballador ha d'enregistrar de sortida els documents que ha generat, i adjuntar el document digital a l'assentament de registre per a que estigui disponible per a qualsevulla consulta.

Aquest circuit es troba directament lligat a la signatura electrònica.

El circuit seguirà el següent esquema mentre l'ajuntament no disposi de gestor d'expedients electrònic :

1. generació del document en format word
2. mentre no sigui possible registrar electrònicament el document de sortida amb posterioritat a la signatura de forma que es vegi visible en el document el número atorgat, l'obtenció del número de registre haurà de ser previ i fet directament des de l'aplicatiu electrònic i inserció de la marca de registre en el document electrònic.



3. Transformació del document electrònic registrat, a pdf
4. Incorporació del document a la plataforma PORTASIGNATURES d'AOC o producte similar amb què compta l'Ajuntament, i definició del procés de signadors per aquell document.
5. signatura del document per part de les persones que s'hagin definit.
  - a. Serà important treballar de forma coordinada la tramesa de la signatura en un sol moment del dia, per tal d'evitar un degoteig constant de peticions de signatura.
  - b. Quan el document estigui signat, el responsable del document l'haurà de descarregar, digitalitzar-lo en forma segura ( mentre l'aplicatiu de signatura no incorpori un CSV al document) , i desar-lo a l'expedient electrònic a NOVA ETAPA.
6. gestió del document signat ( còpia en paper, o notificació electrònica).

### 3. DILIGÈNCIA DE PROCÉS

#### a. EQUIPAMENTS I APLICATIUS

La diligència de procés que es reproduïx més avall, s'utilitzarà:

- només en aquells casos d'ajuntaments que no tinguin gestor d'expedients o en els que aquest no disposi de diligència de procés electrònica. L'Ajuntament haurà de disposar d'aquest segell autotintat, abans d'iniciar el procés d'implantació d'e-SET.
- Per tal de poder complir amb les disposicions de la Llei 39/2015, aquesta diligència s'estamparà en tots els documents originals que entrin per registre presencial i es complimentarà abans que aquests siguin digitalitzats.

REA      nou       existeix

Expt núm. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

ASSABENTAT		
TRÀMIT		
INFORME		
ARXIU		
SESSIÓ		

#### b.OBJECTIUS

L'objectiu d'aquesta diligència de procés, és deixar constància en el document de la distribució transversal de la informació que conté, així com de la traçabilitat més bàsica que l'afecta, especialment pel que fa a la determinació del responsable de tramitació, de forma que sempre que es consulti el document al registre, pugui disposar-se d'aquesta informació. L'omplirà la persona designada per part de l'organització, durant el procés de registre del documents d'acord amb les instruccions anteriors.

La nomenclatura e-SET que s'utilitzarà per a complimentar la diligència de procés respecte les **unitats de treball administratives-tècniques** són :

CODI	LITERAL	Observacions
AL	Alcalde	unitat singular (càrrec)
AR	Arquitecte	unitat singular (càrrec)
AT	Arquitecte Tècnic	unitat singular (càrrec)
ENG	Enginyer	unitat singular (càrrec)
IN	Interventor	unitat singular (càrrec)
SG	Secretari General	unitat singular (càrrec)
TRE	Tresorer	unitat singular (càrrec)

ARX	Arxiu	unitats de treball
BIB	Biblioteca	unitats de treball
SUR	Brigada municipal	unitats de treball
CC	Centre cívic	unitats de treball
EE	Equipament esportiu	unitats de treball
EM	Escola de Música	unitats de treball
DIR	Gerència	unitats de treball
LLI	Llar d'infants	unitats de treball
MUS	Museu	unitats de treball
OCU	Ocupació	unitats de treball
OAC	Oficina Atenció Ciutadana	unitats de treball
AUX	Personal de suport	unitats de treball
PM	Polícia Municipal	unitats de treball
PEC	Promoció Econòmica, ocupació, comerç i consum	unitats de treball
PIJ	Punt Jove	unitats de treball
RH	Recursos Humans	unitats de treball
SGI	Secretaria General i Intervenció	unitats de treball
SEC	Serveis econòmics i tresoreria	unitats de treball
SE	Serveis jurídics, suport secretaria	unitats de treball
SS	Serveis Socials	unitats de treball
ST	Serveis Tècnics	unitats de treball

La nomenclatura que s'utilitzarà per a complimentar la diligència de procés respecte el **cartipàs polític municipal** és :

<b>CODI</b>	<b>LITERAL</b>	<b>Observacions</b>
COM	Comunicació i protocol	Cartipàs municipal
CON	Consum	Cartipàs municipal
CU	Cultura, festes, serveis culturals	Cartipàs municipal
ENS	Educació, formació de les persones	Cartipàs municipal
ES	Esports	Cartipàs municipal
TIC	Informàtica i noves tecnologies	Cartipàs municipal
JO	Joventut	Cartipàs municipal
MA	Medi Ambient	Cartipàs municipal
MOB	Mobilitat i Transport	Cartipàs municipal
ORG	Organització interna i processos	Cartipàs municipal
PAC	Participació ciutadana	Cartipàs municipal
SA	Sanitat i Salut	Cartipàs municipal
SEG	Seguretat ciutadana i protecció civil	Cartipàs municipal

SPE	Serveis a les persones	Cartipàs municipal
SAP	Serveis atenció a les persones	Cartipàs municipal
SPU	Serveis públics, infraestructura urbanes, subministrament	Cartipàs municipal
TUR	Turisme	Cartipàs municipal
URB	Urbanisme, serveis territori, activitats	Cartipàs municipal

Es probable que a cada ajuntament hi hagi alguna nomenclatura particular per a cadascuna d'aquestes propostes, però E-SET té per objectiu assolir un únic model de treball associat a unes eines comuns, per tant caldrà respectar les codificacions del sistema, i adaptar-s'hi.

No obstant, si per causes justificades cal ampliar el nombre de codis s'hauran de seguir les següents normes:

- Cada usuari només pot estar assignat a una unitat de treball. Si realitza funcions compreses en més d'una unitat de treball, se li assigna aquella per la que se l'identifica més habitualment.
- Els codis seran en majúscules sense accentuar i sense cap signe de puntuació.
- tres lletres com a màxim ( si la delegació té més d'un nom que la identifica, agafar el més representatiu per a seleccionar el codi . Ex. Cultura i Festes, seria cultura CU no CIF)
- el codi ha de resultar interpretable per a qualsevol persona que no conegui l'organització, és a dir, ha de ser molt intuïtiu i comú.

La diligència electrònica de procés, recull la següent informació :

#### 1. ASSABENTAT

Aquesta opció s'assignarà a totes les unitats/regidories que hagin de tenir coneixement del document que ha arribat. Determina la prohibició d'iniciar la tramitació del document, i d'imprimir-lo.

#### 2. TRÀMIT

Aquest opció s'assignarà a l'usuari que sigui el responsable de tramitació de l'expedient a què es trobi lligat el document. Determina l'autorització per a gestionar-lo, i en casos excepcionals, d'imprimir-ne una còpia autèntica. Convé que l'ajuntament tingui aprovat i publicat, d'acord amb el que estableix l'article 21.4, el catàleg de procediments de la seva competència, amb indicació dels terminis màxims de durada, i els efectes que produeix el silenci administratiu, i associat a cada procediment el treballador públic responsable de la seva tramitació, per tal de facilitar la complementació de la diligència de procés.

#### 3. INFORME

Aquesta opció s'assignarà a aquells usuaris que d'acord amb el procediment a què es troba afectat el document, es prevegi que hagin d'emetre informe, i amb objecte de facilitar el compliment del que preveu l'article 80 de la Llei 39/2015. Té per objectiu que els usuaris que hagin d'emetre l'informe en tinguin coneixement abans no s'escaigui el moment procedimental exacte, guanyant temps en el cas que s'hagi d'estudiar l'assumpte, i atenció al fet que l'emissió d'informes està afectada per un termini limitador de 10 dies.

## 4. DIGITALITZACIÓ SEGURA DE DOCUMENTS

### a. EQUIPAMENTS I APLICATIUS

Per a la digitalització segura de documents, caldrà que l'ens disposi:

- I. D'un dispositiu d'escaneig amb driver Twain.
- II. Connexió a un programari de registre d'entrades i sortides que serveixi compulsa electrònica del document escanejat
- III. Els ordinadors dels llocs de treball hauran d'estar tots instal·lats també en xarxa i compartir un servidor de dades.
- IV. Identificació d'usuaris amb certificat digital, si s'escau
- V. Caldrà disposar d'un servidor de dades en el que es configuraran tantes bústies d'escanner com usuaris tingui identificada la xarxa informàtica.
- VI. Configuració de la fotocopiadora-escanner per a que conecti la tramesa de documents escanejats procedents de la fotocopiadora amb cada bústia de cada treballador.
- VII. Estar donat d'alta en el servei PORTASIGNATURES de l'AOC, o en el seu defecte disposar d'aplicatiu que permeti la signatura electrònica.

Podeu trobar informació sobre com activar el servei PORTASIGNATURES, a la següent adreça <https://www.aoc.cat/serveis-aoc/portasignatures/>

### b. OBJECTIUS

Aquests són:

- I. L'objectiu principal és convertir en documents digitals vàlids, els documents paper que es presentin al registre general o que s'hagin d'incorporar a un expedient, i incorporar-los a la base de dades del registre.
- II. Substituir el suport paper per la cultura digital, donant compliment a la normativa vigent, i per tant establint una digitalització segura amb compulsa electrònica. Es tracta que els documents que fins ara es manipulen en format paper, es converteixin en documents digitals vàlids, disponibles per a tothom que els hagi de tractar i que es puguin consultar des de qualsevol ordinador de la xarxa.
- III. Un segon objectiu és deixar les taules netes de papers. Els expedients en paper desapareixen, passen a ser expedients electrònics.
- IV. En tercer lloc, abandonar el sistema de fotocòpia per assabentar de la informació a l'organització.
- V. Els documents digitals poden circular per les xarxes virtuals, i per tant seran accessibles des de fora de l'oficina.

## 5. GESTIÓ DELS DOCUMENTS DIGITALS : BÚSTIA D'ESCÀNER

Dins l'organització, la persona que en el sistema anterior a e-SET s'encarregava de fer les fotocòpies i repartir els originals i/o les als treballadors i membres del govern, ara serà el responsable d'escanejar de forma segura els documents i de realitzar la compulsa electrònica si s'escau, ocupant-se d'adreçar-los digitalment a cada treballador ( al que abans li hauria portat una fotocòpia) mitjançant la formalització de la diligència de procés durant el procés de registre d'entrada.

La bústia d'escanner serà, en absència d'un programa de gestió d'expedients, una carpeta de windows, individual per a cada usuari, i estructurada dins del servidor, i al que cada usuari accedirà a través d'un accés directe situat a l'escriptori de cada treballador. En aquesta bústia s'adreçaran els documents digitals que li correspon rebre a cada usuari, i per tant serà l'indret en el que rebrà la documentació electrònica que ha de tramitar o conèixer. Cada treballador tindrà una bústia només per ell, llevat que unes dimensions molts grans de l'organització justifiquin que es decideixi que hi haurà una bústia per departament i algú que assumirà dins del departament les funcions de responsable de tota la documentació que s'hi adreça.

En absència de gestor d'expedients, que ja realitzari aquesta funció, la bústia d'escanner rebrà tota la documentació electrònica procedent del registre d'entrada (presencial i telemàtic) de la que s'hagi d'encarregar o hagi de tenir coneixement un treballador. La documentació que hi arribarà, ho farà sense una nomenclatura legible, doncs serà generada per l'escanner, i per tant caldrà donar-li nom correcte d'acord amb els paràmetres que s'expliquen en aquest manual, en propers apartats.

Cada treballador, en iniciar la seva jornada haurà d'accedir com a primer pas, a la seva bústia d'escàner. Obrir i examinar ( NO imprimir) cada document que hi hagi arribat. I tractar els documents rebuts segons el següent protocol.

El protocol que s'estableix per al tractament dels documents electrònics que rebí cada usuari és el següent segons sigui el cas :

- I. si el document només és per estar-ne assabentat, i ja hi ha un altre treballador que serà responsable de tramitar-lo, **NO** es guardarà, i una vegada llegit s'esborrarà de la bústia d'escàner sense més tràmit (no s'imprimirà ni es desarà en cap altre lloc la còpia digital).
- II. si el document només és per informe, havent-lo llegit serà suficient, **NO** es guardarà, i es gestionarà en tot cas la previsió de feina a través del carpesà de control de venciments.
- III. Si el document és per a informe, només cal programar la feina, sense imprimir ni desar el document.

si el document rebut és per a tràmit o arxiu, vol dir que origina un expedient o s'ha d'incorporar al tràmit d'un expedient del que n'és responsable el treballador que ho rep, i per tant l'usuari l'**incorporarà desant-lo a l'expedient electrònic que trobarà al servidor NOVA ETAPA o generarà l'expedient corresponent també al servidor NOVA ETAPA**. Haurà de nomenclar correctament els documents que gestioni d'acord amb el model e-SET que s'explica més endavant.

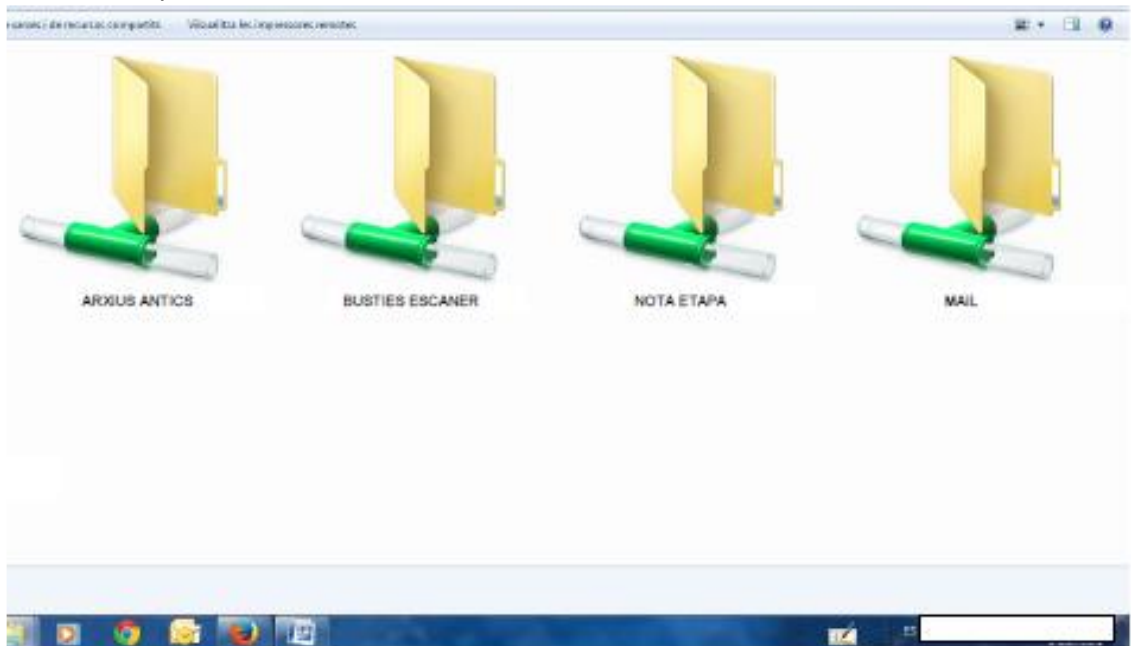
Cada dia, la bústia d'escàner, ha de quedar gestionada i sense elements pendents de tractar.

## 6. SERVIDOR DE DADES "NOVA ETAPA"

### a. EQUIPAMENTS I APLICATIUS

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

- 1) Ordinador SERVER no assignat a la utilització de cap usuari, ubicat en un indret protegit i amb les instal·lacions tècniques mínimament necessàries.
- 2) Tots els ordinadors connectats en xarxa amb el SERVER.
- 3) Identificació d'accés per a cada usuari mitjançant certificat digital
- 4) Configuració d'escriptoris múltiples a cada ordinador per a treball mòbil dels treballador
- 5) Sistema de backup diari per a generació de còpies de seguretat automàtiques sobre totes les dades del servidor ( rèplica exacta)
- 6) Que tots els ordinadors de la xarxa es trobin en el mateix nivell de sistemes operatius i paquets ofimàtics d'office.
- 7) Configuració al SERVER de tantes bústies d'escàner com usuaris existeixin en l'equip de treball. ( per ajuntaments sense gestor d'expedients)
- 8) Divisió del SERVER en 4 directoris arrel per a dades : "ARXIVS ANTICS", "BUSTIES ESCANER", "NOVA ETAPA" i "MAIL" ( còpia de seguretat de mails) com a mesura per endreçar la informació existent, en qualsevol cas.



### b. OBJECTIUS

Que l'organització disposi d'una estructura comú, per a la creació dels expedients digitals i l'arxiu digital de la seva documentació, mentre no disposin d'un gestor d'expedients e-SET. En aquest manual s'estableix com codificar els expedients i documents i com arxivar-los en el seu format digital.

### c. NOVA ESTRUCTURA







A partir del moment en què l'organització ha decidit adoptar el sistema E-SET, cal començar a treballar amb la nova estructura del SERVER, clicant l'accés directe al servidor NOVA ETAPA que trobarem a l'escriptori, que ens donarà accés al nou sistema que ens permetrà classificar la documentació.

L'**estructura de classificació documental establerta per al gestor e-SET i per a NOVA ETAPA**, es troba detallada a [l'ANNEX 1 d'aquest manual](#)

NOVA ETAPA servirà per a sistematitzar els expedients electrònics i arxivar tota documentació digital dels mateixos, mentre no disposem de gestor d'expedients e-SET. Cap document pot quedar desat en arxius particulars de l'usuari ni residents en els pc's de treball ni en cap altra arbre d'arxius.

Per a facilitar la feina, e-SET estableix una estructura única d'arxius, tant per al gestor e-SET com per al directori NOVA ETAPA del servidor de dades compartit. Aquesta estructura ofereix en successius nivells de selecció, un camí senzill per arribar a determinar correctament la sèrie documental que li correspon a un expedient d'acord amb el QdCM aprovat per la Direcció General d'Arxius, Biblioteques, Museus i Patrimoni de la Generalitat de Catalunya el setembre de 2016.

El primer nivell són 14 opcions, que agrupen els tipus d'expedient d'acord amb la legislació sectorial que se'ls aplica en la seva tramitació, a excepció de la primera, que agrupa tots els conflictes jurídics, siguin de la matèria que siguin. Un expedient té un sol procediment de tramitació. Aquest és el que determina quina de les 14 opcions cal escollir.

-  AREA JURIDICA
-  BENS I PATRIMONI
-  COMUNICACIO
-  CONTRACTACIO
-  ECONOMIA
-  MEDI AMBIENT
-  MODELATGE ADTIU
-  ORGANITZACIO
-  ORGANS MUNICIPALS
-  PROJECTES OBRA PUBLICA
-  RECURSOS HUMANS
-  SEGURETAT CIUTADANA
-  SERVEIS SOCIALS
-  URBANISME

El segon nivell ofereix una classificació més detallada i que ens condueix fàcilment al tercer nivell que és on trobarem les sèries documentals que necessitem. No hi són totes, però sí aquelles que amb caràcter general són necessàries per ajuntaments de fins a 15000 habitants.

Aquesta estructura, és un mínim obligatori i inalterable per a qualsevol gestor e-SET i també per a NOVA ETAPA. No s'hi poden treure classificacions, ni se'n pot modificar el seu nom. Si calgués afegir alguna sèrie, haurà d'avaluar-se, bé per part dels responsables del desplegament e-SET si s'esdevé durant el procés d'implantació, bé per part del responsable d'administració electrònica de l'ajuntament, si és a posteriori, i en



tot cas haurà de seleccionar-se la nova sèrie d'entre el QdCM aprovat per la Direcció General d'Arxius de la Generalitat de Catalunya, procurant sempre de fer el màxim ús de les sèries genèriques, per a evitar un excessiu desplegament d'opcions per als usuaris de tramitació. Cal tenir present que aquest és un sistema pensat per a compartir entre molts ens locals per tal de poder rendabilitzar recursos, i que qualsevol alteració en el sistema impediria que el model complís amb el seu objectiu.

Cada organització decidirà quins permisos d'usuari estableix, i en quin dels 3 nivells, però s'aconsella no ser excessivament restrictiu donat el caràcter transversal que defineix el model E-SET (s'exceptuen d'aquest criteri les classificacions de Recursos Humans, Seguretat Ciutadana i Serveis Socials), i que focalitza gran part del seu valor afegit en proporcionar l'accessibilitat a tota la informació per a tots els membres de l'organització. Quantes més restriccions menys transversalitat en la informació i menys transparència interna.

Exemple: suposem que donem d'alta / obrim un expedient d'autorització d'ocupació de via pública per taules i cadires en un bar al carrer Major 24, per la temporada d'estiu. És el quart expedient d'aquest tipus d'aquest any 2016.

- a) La via pública és un bé de domini públic, i la legislació aplicable és la que regula la utilització de béns de domini públic (actualment Reglament de Béns i Patrimoni dels Ens locals). Per tant escollirem **NIVELL 1 = BENS I PATRIMONI.**
- b) Dins del Nivell 1 tindrem com a **NIVELL 2 = AUTORITZACIONS I CONCESSIONS** que es correspon amb el règim d'autorització per la petició que es formula.
- c) Dins d'aquest Nivell 2, trobarem la **SÈRIE DOCUMENTAL = 2334 LLICÈNCIES I PERMISOS D'OCUPACIÓ TEMPORAL DE LA VIA PÚBLICA.**

**L'expedient per tant quedarà obert amb el número 2334 0004 2016**

El títol de l'expedient podria ser El títol de l'expedient podria ser AUT OCUP VIA PUB MAJOR\_24.....  
per exemple

..... per exemple

## 7. CODIFICACIÓ DE DOCUMENTS

El sistema e-SET estableix uns classificadors documentals, com a vocabulari concret per a donar nom als documents digitals i electrònics, de forma que tots els agents de les administracions e-SET comparteixin un mateix idioma a l'hora de donar nom als documents que generen. A més de les qüestions d'estil ja comentades (majúscules, no accents, etc....) e-SET utilitza una nomenclatura i una estructura concretes per nomenar els arxius dels documents. No es pot utilitzar cap altre nomenclatura que no sigui la indicada. No es poden afegir més classificadors, en atenció al fet que aquesta és una taula compartida. Són els següents :

ACRONIM	TIPUS	Observacions
ACORD	Acord	
ACORD_GOV	Acord de govern	
ACORD_PLE	Acord del Ple	
ACORD_JGL	Acord Junta de Govern	
ACTA	Acta	
ACTA_CES	Acta cessament de personal o càrrec	
ACTA_COM	Acta comissions informatives	
ACTA_ARQ	Acta d'arqueig	
ACTA_AVALU	Acta d'avaluació	
ACTA_COMPR_OB	Acta de comprovació d'obres	
ACTA_RECEP	Acta de recepció	
ACTA_REPLA	Acta de replanteig	
ACTA_REPLP	Acta de replantejament de projecte tècnic	Valorar en desús per fer servir acta de replanteig
ACTA_REPLO	Acta de replantejament i inici obra	Valorar en desús per fer servir acta de replanteig
ACTA_INSPEC	Acta d'inspecció	
ACTA_JGL	Acta Junta de Govern	
ACTA_MESA	Acta meses	
ACTA_PLE	Acta Ple	
ACTA_POS	Acta presa possessió de personal o càrrec	
ACTA_VISITA	Acta visita obra	
AR	Acusament de rebuda de notificació (tarja rosa i similar)	Valorar en desús per fer servir "Justificant de recepció"
ADDEN	Addenda	
ALEG	Al·legació	
ALTA_ILT	Alta de la incapacitat temporal- ILT	
ALTA_SS	Alta seguretat social	
DOC_AMPLIA	Ampliació documentació en resposta a un requeriment	
ANUNCI	Anunci	
AUTO	Autorització	
AVAL	Aval	
BAIXA_ILT	Baixa per incapacitat temporal- ILT	
BAIXA_SS	Baixa seguretat social	

BASES_OPOS	Bases oposicions	
COB	Certificació d'obra	
CERT	Certificat	
CERT_DEC	Certificat decret	
CERT_FINAL	Certificat final obra, servei, subministrament	
CERT_JGL	Certificat Junta de Govern	
CERT_PLE	Certificat Ple	
CITAC	Citació judicial o administrativa	
COM_PREVI	Comunicat previ	
CONTRACTE	Contracte	
CONV	Conveni	
CONVOC	Convocatòria	
MAIL	correu electrònic	
CURRIC	Currículum	
DECLARA	Declaració	
DECLARA_RESP	Declaració responsable	
DEC	Decret	
DEN	Denúncia	
DILIG	Diligència	
DNI	Document Nacional d'Identitat	
DOC_COMP	Documentació comptable	
DOC_JUDICIAL	Documentació judicial	
DOC_JUSTIF	Documentació justificativa	
DOC_RRHH	Documentació recursos humans	
ESCRITURA	Escriptura	
ESTADIS	Estadística	
ESTUDI_ECO	Estudis econòmics	
FAC	Factura	
FOTO	Fotografia	
NOMINA	Fulls de nòmina	
INDEX_ELEC	Índex electrònic	
INF	Informe	
INVEN	Inventari	
JUST_RECEP	Justificant de recepció	Substitueix AR
LIQ_PRESSUP	Liquidació del pressupost	
LIQ_TRIB	Liquidació tributària	
LLIC	Llicència	
MEM	Memòria	
MOCIO	Moció	
NOMEN	Nomenament	
NORMES	Normativa	
RAPORT	Nota de resum	
NOTIF	Notificació	
NIE	Número d'Identitat d'Estranger (NIE)	
OFICI	Ofici	

ORDEN	Ordenança	
ORDRE_DIA	Ordre del dia	
PADRO	Padró	
PASSP	Passaport	
PERMIS_RES	Permís de residència	
PLANOL	Plànol	
PLEC_CLAUS	Plec de clàusules	
PLICA	Plica	
PREC	Prec	
PREG	Pregunta	
PRESSUP	Pressupost	
PROG	Programa	
PROJECT	Projecte	
PROJECT_URB	Projectes urbanístics	
PROP_ACORD	Proposta d'acord	
PROP_LIQ	Proposta de liquidació	
PROP_RESOL	Proposta de resolució	
PROVA_OPOS	Proves escrites en processos de selecció	
PROV_CONST	Provisió de constrenyiment	
QUEIXA	Queixa	
RECLAM	Reclamació	
RECURS	Recursos	
REGISTRE	Registre	
RESOL	Resolució	
SENTENC	Sentència	
SOL	Sol·licitud	
TIF	Targeta d'Identificació Fiscal	
TIE	Targeta d'Identitat d'Estranger (TIE)	
TSE	Targeta sanitària europea (TSE)	
TSI	Targeta sanitària individual (TSI)	
TRIBUTS	Taxes, impostos i preus públics	
TC1	TC1. Butlletí de cotització a la seguretat social	
TC2	TC2. Butlletí de cotització a la seguretat social. Relació Nominal de Treballadors	

Algunes nomenclatures tant poder ser assignades a documents que entren com a documents que surten. En tot cas, la nomenclatura dels documents seguirà la següent pauta :

CLASSIFICADOR DOCUMENTAL + XXXX ( entre 15 i 20 dígits per concretar informació que permeti identificar el document sense obrir-lo) + DDMMAAAA ( dia mes i any que porti el document o que l'identifiqui)

Exemple : **NOTIF AUT OCUP VIA PUB 16082016**

Donat que quan no disposem de gestor d'expedients e-SET, el document que es genera o bé s'incorpora a un expedient pot ser mogut amb facilitat d'un lloc a un altre, en el nom és necessari repetir les dades de l'identificador de l'expedient, és a dir el número d'expedient. D'aquesta manera, un accident que desplaci un document fora del seu expedient és fàcilment identificable i retornable al seu lloc. Per a una millor lectura, aquest número es transcriurà en tres blocs separats per un guió baix.

La manca d'un gestor d'expedient e-SET a més ens determina la impossibilitat de disposar de les metadades del document que ens aportin aquesta informació, motiu pel qual ens ocuparem de registrar-la nosaltres manualment.

Seguint els dos supòsits anteriors, tindríem el següent exemple :

**L'expedient està obert amb el número**

**2334\_0004\_2016**

**El document** que anem a crear és una notificació d'un acord d'autorització d'ocupació de via pública. Li correspondria el classificador documental NOTIF \_\_\_\_\_ i una DATA on l'espai en blanc és la part d'explicació identificadora que afegim

El document es crearia amb aquest nom :

**2334\_0004\_2016 NOTIF AUT OCUP VIA PUB 16082016**

On són **elements obligats i regulats per e-SET** : NOTIF i 16082016 ( o la data que correspongui)

I són **elements lliures** : AUT OCUP VIA PUB.... o qualsevol altre text que permeti identificar amb més detall el contingut del document sense necessitat d'obrir-lo.

## 8. OBERTURA D'EXPEDIENT ELECTRÒNIC A NOVA ETAPA

La tramesa de documentació feta d'acord amb la utilització de la diligència de procés explicada a l'apartat anterior, determinarà quin és l'usuari que tindrà la responsabilitat de la tramitació en els termes de la Llei 39/2015 de procediment administratiu comú. Aquesta serà l'única persona autoritzada per a donar d'alta el nou expedient, o per incorporar la documentació rebuda a un expedient en tràmit, a excepció de les altres persones que hi hagin de realitzar, posteriorment a l'obertura, un tràmit que generi un document, en quin cas, individualment seran responsables d'incorporar-lo a l'expedient.

L'usuari responsable de tramitació haurà de seleccionar, successivament des del nivell 1 al 3, quina és la tipologia d'expedient que procedeix a donar d'alta. El model e-SET estableix aquests tres passos per a facilitar la selecció de la sèrie documental adient.

El número d'expedient que s'haurà de generar respondrà a la següent estructura :

**CODI SÈRIE + NÚMERO CORRELATIU** (dins de la sèrie i de l'any) + **ANY** ( en quatre xifres)

De forma que el número d'expedient ( número d'ordre) sigui únic per a cada expedient i per a tota l'organització.

**L'estructura de classificació documental establerta per al gestor e-SET i per a NOVA ETAPA**, es troba detallada a [l'ANNEX 1 d'aquest manual](#)

El servidor NOVA ETAPA, mentre no hi hagi gestor d'expedients, farà la funció de repositori d'expedients electrònics i de la seva documentació digital.

L'element de referència, que a més garantirà la transferència dels documents electrònics a i-ARXIU serà doncs el "catàleg de processos /sèries documentals" establert pel QdCM aprovat per la Direcció General d'Arxius de la Generalitat de Catalunya el setembre de 2016..

En cap cas, es podrà obrir una còpia en format paper, de l'expedient electrònic que s'acabi de crear, ni tampoc es reproduirà en paper cap dels documents que un usuari rebí per al seu tractament.

Es determina amb caràcter general que cal obrir un expedient per cada registre d'entrada que inici un procediment administratiu, per breu que aquest sigui.

En tot cas, l'obertura de l'expedient digital correspon fer-la a la UT o responsable de tramitació a qui s'hagi assignat el TRAMIT en la diligència de procés.

Per assignar número d'expedient, mentre no es disposi de cap aplicatiu ad-hoc, s'utilitzarà un full d'excel que proporcionarà el servei de desplegament e-SET, en el que es disposarà de tot el quadre de classificació d'expedients, i en ell s'hi enregistraran els expedients per tal de poder portar un control i numeració.

NIVELL 1	NIVELL 2	Codi de referència (catàleg)	NIVELL 3
AREA JURIDICA	CIVIL	1355	Expedients de responsabilitat civil als quals s'enfronta la corporació local
		1365	Procediments civils
		1364	Requeriments per danys a béns de propietat municipal
	CONTENCIOS	1366	Procediments contenciosos administratius
	PENAL	1368	Procediments penals
	PROTECCIO DE DADES	1330	Declaracions de fitxers de dades personals
		3029	Gestió dels consentiments per a la tramitació administrativa
		1332	Gestió dels drets ARCO
	RECURSOS I RECLAMACIONS	2941	Al·legacions a denúncies de trànsit
		2054	Reclamacions i recursos a taxes i preus públics
		1363	Recursos administratius a resolucions i dictàmens d'altres administracions
	RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	1362	Reclamacions per responsabilitat patrimonial
	SANCIONADOR	2526	Expedients sancionadors de control alimentari
		2537	Expedients sancionadors en matèria d'animals
		2635	Expedients sancionadors en matèria de mercats ambulants
		2636	Expedients sancionadors en matèria de mercats municipals
2527		Expedients sancionadors en matèria de salut pública	
2449		Expedients sancionadors en matèria d'urbanisme	

Figura 1 vista de part de l'estructura desplegada de la classificació d'expedients.

**com s'obre un expedient a nova etapa?** ( només per als ajuntaments sense gestor d'expedients)

- 1) una vegada s'ha rebut a la bústia d'escaner, un document digital amb l'assignació del tràmit i que inicia expedient s'obre l'assentament a l'excel de registre d'expedients que es proporcionarà durant el desplegament del servei e-SET.
- 2) obrirem la carpeta de l'expedient digital dins de la sèrie documental ( nivell 3) que li correspongui dins de NOVA ETAPA, posant el número d'expedient al nom de la carpeta seguit d'una descripció curta i clara, en majúscules i sense cap signe de puntuació. Exemple **2334\_0004\_2016 OCUP VIA PUB MAJOR 24 TAGLIATELLA**

**qué es guardarà a nova etapa ?.**

- Tota la documentació que integrin tots els expedients que es generin mentre no disposem de gestor e-SET.
- més tota aquella documentació que sigui important per a la informació de l'organització i que no estigui vinculada a cap expedient ( en tot tipus d'ajuntaments), en quin cas la carpeta no portarà número d'expedient, si bé els documents que s'hi continguin hauran de nomenclaturar-se de la forma descrita anteriorment.

**com es guardarà a nova etapa ?**

- 1) cada expedient digital dins la seva SÈRIE DOCUMENTAL escaient. En el nom de la carpeta hi haurà primer el número d'expedient separat per blocs per un guió inferior tal i com hem vist anteriorment, i amb una brevíssima referència que identifiqui el seu contingut, escrita en majúscules i sense cap signe de puntuació. Exemple **2334\_0004\_2016 OCUP VIA PUB MAJOR 24 TAGLIATELLA**



- 2) cada document dins de la seva carpeta del seu expedient digital, nomenclaturat segons s'ha explicat anteriorment. Exemple **2334\_0004\_2016 NOTIF AUT OCUP VIA PUB 16082016**
- 3) sempre en format PDF ( els documents previs a la signatura.. words, excel... etc. Seran esborrats una vegada es tingui el document definitiu que s'ha tramitat en pdf)

#### **d. COM GESTIONAR ELS ARXIUS ANTERIORS**

Els expedients que en el moment de començar a treballar amb el model E-SET ja existissin ( per tant anteriors), i encara es trobin en tràmit, seran traslladats a NOVA ETAPA adaptant-los als nous criteris ( digitalització, format PDF, nomenclatura codificada, etc.) .

Els expedients acabats anteriorment a l'entrada en vigor del model E-SET, romandran on eren, resituats com s'ha explicat a l'inici d'aquest manual, en el bloc ARXIUS ANTICS que es trobarà a l'arrel del servidor compartit..

#### **e. MANTENIMENT D'EXPEDIENTS EN FORMAT DIGITAL**

##### ***com evolucionarà l'expedient digital?***

- s'aniran incorporant a l'expedient els documents que formin part de l'expedient digital .
- quan s'hagi rebut a la bústia d'escaner el document digital, aquest es condicionarà adequadament i s'arxivarà al seu expedient digital, i si el document el genera l'usuari s'assegurarà que sigui correcte també el nom atorgat i fitxer.
- Quan l'expedient hagi acabat de tramitar-se, romandrà disponible a NOVA ETAPA, ( si s'escau fins que es realitzi el seu traspàs a l'i-ARXIU, moment en que s'era eliminat del servidor per trobar-se disponible en un altre aplicatiu.)
- Per tal de donar compliment a la llei 39/2015 en relació al deure d'accés del ciutadà a la carpeta ciutadana, quedarà limitat a aquells tràmits que s'hagin iniciat per via e-tram.

## **9. PLANNING CORPORATIU**

#### **a. EQUIPAMENTS I APLICATIUS**

- I. Un aplicatiu tipus calendari electrònic, com ho pot ser outlook, kerio, google calendar, etc. disponible en xarxa, amb funcionalitat "cloud" per tal que pugui ser consultat fora de l'estació de treball ubicada a l'ajuntament, i inclòs en el mecanisme de còpia de seguretat automàtica per tal de preservar-ne les dades.

#### **b. OBJECTIUS**

L'objectiu del planning corporatiu és dotar 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. Aquella informació que, si és ignorada per l'equip, en cas d'absència del treballador que havia d'ocupar-se d'aquesta informació no seria atesa, i això podria causar un dany important a la institució.

Es molt típic del Planning corporatiu l'anotació de reunions, sessions d'òrgans col·legiats, dies d'assumptes propis del personal, períodes de vacances, finalització de terminis de licitació o exposició pública de projectes transversals, fines de presentació d'impostos ( IRPF / IVA etc...)

### c. COLORS I CONTINGUTS







La informació que generem o que obtenim, s'identificarà per unitats de treball, no per treballador, partint del concepte que dins de la unitat de treball, si hi ha més d'un membre, és la unitat qui respon dels resultats.

Es tracta de poder visualitzar ràpidament i de forma instintiva la informació que ens interessa, a simple cop d'ull, i no havent de llegir tota la informació que tindrem disponible. Per això utilitzarem COLORS.

S'ha proposat un catàleg bàsic que no es pot alterar, doncs això suposaria que el sistema perdés la seva universalitat, malgrat s'entén que les preferències dels colors puguin ser molt personals.

Cas de necessitar, per la dimensió de l'organització, més colors, poden adoptar-se a discreció mentre no alterin el catàleg i assignacions bàsiques.

Aquest és el catàleg bàsic de colors :

CODIS DE COLORS PER AL PLANNING CORPORATIU	
	SECRETARIA GENERAL
	URBANISME
	OAC
	SECRETARIA
	SERVEIS ECONÒMICS
	ALCALDIA

En el planning corporatiu, es seguirà el següent protocol de treball :

- s'enregistren les trucades o personacions dels ciutadans que demanen una actuació que mai tindrà un suport en paper ( reparació d'un punt d'enllumenat públic, recollida d'un gos abandonat, caiguda d'un arbre, etc.) i caldrà retornar al ciutadà una resposta a l'actuació que ha instat, així com servir de nota d'encàrrec pels serveis destinataris de l'acció a emprendre.
- Si un esdeveniment donat d'alta avui, té diverses incidències en dies successius, cada intervenció serà anotada en el cos de l'anotació, separant-la de l'anterior amb una línia de punts, i respectant la identificació de data i mosca de l'autor. Tanmateix l'anotació serà traslladada de dia en dia, fins que finalitzi, per tal de no perdre'n el fil.

- c. Quan l'esdeveniment hagi estat atès i per tant perdi vigència NO s'elimina ni es modifica el color assignat, però s'afegeix un "\*" al davant del títol, el que indicarà al lector que l'esdeveniment ja no es troba pendent.

En tots els casos, les anotacions s'incorporen al planning seguint les següents normes :

- En tot cas s'anota l'esdeveniment amb un títol que sigui curt i entenedor per a qualsevulla persona que no conegui el tema.
- El títol s'escriu en majúscula, sense accents, ni altres signes de puntuació.
- L'esdeveniment, anotació, cita, es dóna d'alta amb el color assignat a la unitat que s'ha de fer càrrec de la informació ( pot ser qui l'origina, pot ser a qui va adreçada)
- En el cos de l'esdeveniment, qui hi faci anotacions, comença el redactat identificant la data ( format ddmmaa ) i la mosca ( segons les explicacions anteriors). A continuació es redacta la informació de forma clara, completa).
- Si la informació afecta un període de dies que cal especificar ( exemple absència de l'Alcalde), l'anotació ha de fer-se aparèixer durant tot el període ( repetició )
- Si la informació afecta un període de dies però només interessa l'inici i el final ( exemple exposició pública dels pressupostos, o període de pre-inscripció a la llar d'infants), es donarà d'alta només la informació del dia d'inici ( amb la paraula INICI) i la del dia final ( amb la paraula FINE)
- Hi ha anotacions avís, i anotacions tasca. Una anotació-avís és aquella que alerta sobre una situació que cal atendre en una data determinada, ( exemple el darrer dia per a la presentació de les declaracions de l'IRPF) i per tant no té horari limitatiu. Una anotació tasca es correspondria amb un avís d'una actuació que té un moment concret del dia per a fer-se, per exemple la celebració d'una reunió, una visita convinguda, etc., i aquesta haurà de reflectir el període de temps que es preveu que durarà.

En el planning corporatiu es gestionen les agendes oficials dels càrrecs electes, del Secretari/Interventor i dels tècnics municipals d'urbanisme ( com a mínim).

No hi haurà agendes personals derivades del planning corporatiu.

No hi haurà agendes personals derivades del planning corporatiu.

## **10. GESTIÓ DE RAPORTS**

Un raport és una anotació al planning corporatiu que informa del resultat d'una gestió que ja s'ha realitzat o detalla com ha de ser una gestió que s'ha de realitzar.

Si la informació que s'hi anota, va adreçada a algú que n'ha de conèixer el contingut específicament, es convidarà a l'esdeveniment a la/les persona/es, el que equival a que el sistema aplicatiu trameti per correu electrònic la informació al destinatari/s.

Quan l'esdeveniment hagi estat atès i per tant perdi vigència NO s'elimina ni es modifica el color assignat, però s'afegeix un "\*" al davant del títol, el que indicarà al lector que l'esdeveniment ja no es troba pendent.

Si un esdeveniment donat d'alta avui, té diverses incidències en dies successius, cada intervenció serà anotada en el cos de l'anotació, separant-la de l'anterior amb una línia de punts, i respectant la identificació de data i mosca de l'autor. Tanmateix l'anotació serà traslladada de dia en dia, fins que finalitzi, per tal de no perdre'n el fil.

En el planning corporatiu s'enregistren les trucades o personacions dels ciutadans que demanen una actuació que mai tindrà un suport en paper ( reparació d'un punt d'enllumenat públic, recollida d'un gos abandonat, caiguda d'un arbre,etc.) i caldrà retornar al ciutadà una resposta a l'actuació que ha instat, així com servir de nota d'encàrrec pels serveis destinataris de l'acció a emprendre.

### **d. ARXIU DE RAPORTS**

Pot donar-se el cas que un raport o una tasca estinguin vinculats a la gestió d'un expedient administratiu, encara que no en formin part. Sempre que es pugui es registrarà aquesta referència de lligam.

## **11. WORK-BOOK ELECTRÒNIC**

### **a. EQUIPAMENTS I APLICATIUS**

Aquesta part del model només requereix que cada treballador de l'equip tingui disponible l'opció de gestió de tasques del correu electrònic, o en el seu defecte estigui equipat amb una llibreta amb tapes dures del color de la seva unitat de treball (segons catàleg utilitzat per al planning corporatiu) d'espiral i paper quadriculat.

### **b. OBJECTIUS**

L'objectiu d'aquesta eina és tenir recollit en un sol lloc totes les anotacions de feines, encàrrecs verbals, idees de treball, accions organitzatives pendents, tinguin o no el seu origen en un documentl.

El work-book servirà per :

1. eliminar els POST-IT, notes adhesives, talonaris de paper reciclat i elements similars.
2. fer el seguiment del què, inclosos els expedients, ens queda pendent de realitzar tràmits, trucades, gestions, ...).
3. determinar en un moment donat què ens és urgent de fer
4. facilitar que si algun treballador falta al lloc de treball sense haver-ho programat, algú pugui atendre les seves qüestions inajornables pel bé de l'organització.

### **c. COM UTILITZAR-LO**

El work-book és una eina diària de treball.

Allò que no es troba en una anotació al planning, ha d'estar anotat al WB (work-book).

Les anotacions es fan individualment, ( si no es pot fer electrònicament es construirà en format de llista amb guions, numerada, asterisc....). Cal preveure una data per a la seva execució límit – vinculada al termini de tramitació general de l'expedient, si és el cas- amb objecte de poder prioritzar la feina a fer. Quan una anotació ha estat atesa i acabada, es tancarà ( o si és una operativa manual marcarem amb rotulador fosforescent l'anotació per a fer visible que ja no es troba pendent. ). Al final de la setmana, allò que encara no s'ha pogut cancel·lar o tancar, s'ha de reprogramar ( o en el cas d'actuació manual, haurà d' encapçalar la llista del dilluns immediatament següent.) I així successivament.

## **12. SIGNATURA I NOTIFICACIÓ ELECTRÒNICA**

### **a. EQUIPAMENTS I APLICATIUS**

Per ajuntaments sense gestor d'expedients

- I. **Targetes T-Cat o T-Catp dels signadors (en funció del nivell de signatura que requereixin).** Mínim : Alcalde, Secretari-Interventor, un Tinent d'Alcalde i un TAG o administratiu que substitueixi en cas d'absència al Secretari-interventor.
- II. **Lectors de T-Cat** o aplicatius d'incorporació de signatura al sistema intern.
- III. **Programari** conversor de PDF.
- IV. **Alta i situació en ús de la plataforma PORTASIGNATURES d'AOC**
- V. **Alta i situació en ús de la plataforma e-NOTUM d'AOC**

### **b. OBJECTIUS**

Produir tots els documents de sortida sense sortir del sistema informàtic, de forma que neixin digitals ( electrònics), es signin digitalment, i es puguin notificar electrònicament al ciutadà o es trametin a les altres administracions per mitjans electrònics.

Només quan aquest procés arriba al final i així ho requereix el destinatari, s'utilitza com "original" en format paper, la còpia digital segura que s'ha fet del document.

### **c. CIRCUIT DE SIGNATURA**

Qualsevol document que generi l'ajuntament ( un informe, una proposta de resolució, una nota interna, una notificació, un certificat, un decret, etc....) tindrà el seu neixament en l'aplicatiu que es triï per a la seva elaboració ( word, excel, gestor d'expedients.....). I seguirà el circuit explicat en l'apartat 2.e) anterior.

En el cas d'ajuntaments que no disposen de gestor d'expedients i per tant utilitzen NOVA ETAPA al seu servidor com a repositori documental dels expedients digitals, la signatura definitiva d'un PDF suposa la necessitat d'esborrar/eliminar de l'expedient digital, l'anterior format word o excel. No han de coexistir ambdós formats.

### **d. ACTUACIONS DELS RESPONSABLES DELS EXPEDIENTS**

El responsable del document, entra amb la seva T-Cat a EACAT i tria l'aplicatiu signatura de documents. Incorpora a la plataforma de signatura tots els documents que caldrà signar i ho haurà de fer per etapes si hi ha més d'un signador.

No obstant, en aquest cas, una vegada hagi "enllaçat" els documents d'un signador haurà de trametre un avís per correu electrònic a la persona que ha de signar, sol·licitant-li que accedeixi a EACAT i signi tot el que hi té.

Si els documents necessiten més d'una signatura, haurà de fer la mateixa operació amb aquests documents (ja no amb els PDF originaris - el document signat pateix una modificació del nom per identificar que incorpora una signatura-) tornant-los a enllaçar per a la segona signatura i avisant al segon signador.

En recuperar el document signat digitalment per tant, quan el document disposi de totes les signatures, els anteriors PDF han de ser eliminats definitivament i a més a més procedirà a esborrar el document originari en word o excel de l'expedient digital, i guardarà el document PDF definitiu al seu expedient digital corresponent.

N'imprimirà també un exemplar i segons es pugui practicar la notificació/comunicació electrònica o no, acabarà el procés amb e-NOTUM o manualment mitjançant l'ordenança notificador o el servei de correus.

## TRAMITACIÓ DE NOTIFICACIÓ TRADICIONAL DELS DOCUMENTS

Si s'ha d'optar per aquest model, simplement s'imprimiran els documents signats, com una simple reproducció del document signat i es notificaran a l'estil tradicional, per notificador o per correu electrònic. Si cal certificar-los etc, serà el mateix responsable del tràmit qui s'ocuparà de fer-ho. Només en aquest cas, el "retorn" de l'"acusament de rebuda" exigirà una escanejada manual, per a ser incorporat a l'expedient digital.

### **e. E-NOTUM. NOTIFICACIONS I COMUNICACIONS**

Sempre que es pugui, s'ha d'optar per la notificació electrònica. Per això caldrà abans haver aprovat l'ordenança d'administració electrònica, i haver habilitat el document de recollida de consentiment.

En tot cas només cal tenir en compte que serà el tramitador responsable del document qui es farà càrrec de dur a terme la notificació electrònica a través d'e-Notum i el seu seguiment posterior. Per això, simplement haurà d'incorporar el document PDF signat i els documents adjunts que s'hagin d'afegir, a la notificació electrònica.

Trobareu el manual de formació en l'ús de l'e-notum en el següent link:

<https://www.aoc.cat/portal-suport/e-notum/idservei/enotum>