



**Consorti  
Administració Oberta  
de Catalunya**

---

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

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

---



Realitzat per: Consorci AOC

Versió: 1.0

Data: 23/1/2017

Arxiu: Manual d'usuari e-SET amb gestor V1.doc

## INDEX

Introducció.....	3
Objectius .....	3
1. INTERACCIÓ DIGITAL AMB EL CIUTADÀ.....	5
2. REGISTRE D'ENTRADES I SORTIDES .....	6
a. EQUIPAMENTS I APLICATIUS.....	6
b. OBJECTIUS .....	6
c. REGISTRE PRINCIPAL I REGISTRES ACCESSORIS .....	6
d. CIRCUIT D'ENTRADA .....	7
e. CIRCUIT DE SORTIDA.....	7
3. DIGITALITZACIÓ SEGURA DE DOCUMENTS .....	8
a. EQUIPAMENTS I APLICATIUS.....	8
b. OBJECTIUS .....	8
c. GESTIÓ DELS DOCUMENTS DIGITALS .....	8
4. DILIGÈNCIA ELECTRÒNICA DE PROCÉS.....	10
5. OBERTURA D'EXPEDIENT ELECTRÒNIC AL GESTOR e-SET .....	12
6. ESTRUCTURA DE CLASSIFICACIÓ D'EXPEDIENTS.....	13
7. CODIFICACIÓ DE DOCUMENTS .....	15
8. SIGNATURA I NOTIFICACIÓ ELECTRÒNICA.....	18
a. EQUIPAMENTS I APLICATIUS.....	18
b. OBJECTIUS .....	18
c. CIRCUIT DE SIGNATURA.....	18
d. NOTIFICACIONS I COMUNICACIONS.....	18
9. GESTOR DE TASQUES.....	20
1. EQUIPAMENTS I APLICATIUS.....	20
2. OBJECTIUS .....	20
10. SERVIDOR DE DADES "NOVA ETAPA" .....	22
a. EQUIPAMENTS I APLICATIUS.....	22
b. OBJECTIUS .....	22
c. COM GESTIONAR ELS ARXIUS ANTERIORS .....	23
11. PLANNING CORPORATIU.....	24
a. EQUIPAMENTS I APLICATIUS.....	24
b. OBJECTIUS .....	24
c. COLORS I CONTINGUTS .....	24

## **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 assegurui 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.






En aquest sentit, si l'ajuntament on es desplega e-SET ja disposa d'una solució d'expedients caldrà avaluar la seva adaptació al sistema de treball. Poden consultar-se a la pàgina web de l'AOC ( servei e-SET ) les solucions tecnològiques de gestió d'expedients avaluades, i que presenten un nivell suficient d'adequació funcional amb el mètode de treball e-SET. ( en endavant aquest manual es referirà als gestor d'expedients avaluats per al model e-SET com a GESTORS e-SET)

## 1. INTERACCIÓ DIGITAL AMB EL CIUTADÀ

El nou perfil digital de l'Ajuntament ara li permet 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  
<http://web.aoc.cat/blog/serveis/transparencia/>  

- II. **e-TAULER** : servei de tauler d'anuncis i edictes electrònic  
<http://web.aoc.cat/blog/serveis/e-tauler/>  

- III. **e-TRAM** : servei de tramitació electrònica de peticions dels ciutadans.  
<http://web.aoc.cat/blog/serveis/e-tram/>  

- IV. **e-NOTUM** : servei de notificació electrònica als ciutadans.  
<http://web.aoc.cat/blog/serveis/e-notum/>  

- V. **Via Oberta** : servei d'interoperabilitat  
<http://web.aoc.cat/blog/serveis/via-oberta/>
- VI. **DESA'L** : gestor documental  
<http://web.aoc.cat/blog/serveis/desa-l/>  

- VII. **Transparència**  
<http://web.aoc.cat/blog/serveis/desa-l/>
- VIII. **FUE Local**  
<http://web.aoc.cat/blog/serveis/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**

El model e-SET integra les eines que serveix 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 gestor e-SET i amb els serveis del consorci, o en el seu defecte la que serveix l'AOC .

El manual d'usuari de l'aplicatiu de registre servir per l'AOC 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

<http://www.aoc.cat/Inici/SERVEIS/Gestio-interna/ERES-Registre-d-entrada-i-sortida>

### **b. OBJECTIUS**

L'objectiu d'aquesta fase de la implantació, és obtenir un número de registre ( entrada o sortida) associat a un document electrònic, bé que hagi arribat telemàticament, bé per digitalització segura del document presentat en paper, que permeti el seu tractament mitjançant la incorporació de la diligència de procés, l'obtenció d'un resguard imprimible per a l'interessat, i de forma que l'operativa de registre tingui un format únic tant per al registre presencial com per al registre telemàtic.

La gestió informatitzada del registre permetrà obtenir dades estadístiques, facilita la recerca de documents a partir de molts criteris diversos de filtratge, i 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) anterior 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 en funció de si la documentació arriba en format paper o en format electrònic :

1. Obrir correspondència que es transformarà en documents electrònics amb digitalització segura, es registrarà al final del matí, i es complimentarà la diligència electrònica de procés.
2. Registrar l'entrada presencial a mesura que comparegui el ciutadà, transformant el document paper en document electrònic mitjançant digitalització segura i complimentant la diligència electrònica de procés.
3. Detectar l'entrada telemàtica ( e-TRAM o altra plataforma integrada ) rebuda durant el dia per tal de completar la diligència electrònica de procés i iniciar la seva gestió.
4. En tots els casos, el procés finalitzarà fent efectiva la tramesa electrònica dels documents als seus destinataris dins de la plataforma del gestor e-SET segons s'hagi determinat a la diligència de procés electrònic.

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

El circuit de sortida es basa en la utilització de registres de sortida electrònics integrats al gestor e-SET.

1. generació del document en format word/excel dins de l'expedient electrònic corresponent del gestor e-SET.
2. inici del procés de signatura electrònica i signatura del document dins del signador del gestor e-SET.
3. obtenció del número de registre directament des de l'aplicatiu electrònic que ja deixarà la marca de registre al document electrònic.
4. gestió del document signat ( còpia autèntica i notificació en paper o notificació electrònica a través d'e-NOTUM segons sigui el cas).

### **3. 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. Identificació d'usuaris amb certificat digital, si s'escau
- IV. Gestor e-SET que permeti la signatura electrònica.

#### **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, 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.

#### **c. GESTIÓ DELS DOCUMENTS DIGITALS**

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 complementació de la diligència electrònica de procés des del registre d'entrada.

Cada treballador, en iniciar la seva jornada haurà d'accedir com a primer pas, a la seva safata/àrea de tramitació dins del gestor d'expedients. Obrir i tractar ( NO imprimir) cada document que hi hagi arribat. 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 informació, i ja hi ha un altre treballador que serà responsable de tramitar-lo, una vegada llegit es donarà per vist el document sense més tràmit ( ni s'imprimirà ni es desarà en cap altre lloc cap còpia digital) i s'eliminarà de la zona de treball del gestor.
- II. 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 o generarà l'expedient corresponent.**
- III. Si el document és per a informe, només cal programar la feina, sense imprimir ni desar el document.

Cada dia, la safata/àrea de tramitació electrònica, ha de quedar gestionada i sense elements pendents de tractar.

#### 4. DILIGÈNCIA ELECTRÒNICA DE PROCÉS

Els gestors e-SET tenen disponible una diligència electrònica que té per objectiu traçar i deixar constància de qui n'és el responsable de tramitació, i de la transversalitat de què gaudirà el document.

Aquesta diligència es complimenta directament des de l'aplicatiu de registre d'entrada per part de la persona designada a l'oficina d'atenció ciutadana (OAC). Si transitòriament l'aplicatiu no disposa de diligència electrònica, s'estarà al procediment que s'estableix en aquest mateix apartat del Manual d'Usuari sense gestor d'expedients.

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

codi	equival a
AL	Alcalde/alcaldessa
SG	Secretari/a o Secretari-interventor/a
IN	Interventor/a
TAG	Tècnic d'administració general
SEC	Serveis econòmics, intervenció, comptabilitat ....
SE	Serveis jurídics, serveis de suport a secretaria ....
OAC	Oficina d'atenció al ciutadà, recepció, registre....
RH	Recursos humans, personal, .....
ST	Serveis Tècnics
SS	Serveis Socials
TRE	Tresoreria
PM	Policia Local
AR	Arquitecte
AT	Arquitecte Tècnic
ENG	Enginyer

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

CU	Cultura, festes, serveis culturals.....
ES	Esports
ENS	Ensenyament, educació, formació de les persones...
URB	Urbanisme, serveis territori,.....
SAP	Serveis atenció a les persones, serveis socials
SA	Sanitat
TIC	Noves tecnologies, modernització, processos interns
COM	Comunicació, protocol, projecció institucional.....
SPU	Serveis públics, governació, infraestructures urbanes...
MA	Medi Ambient
TIC	Noves tecnologies

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 identificador, 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 .

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 procediment 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 preclusiu de 10 dies.

4. ARXIU

Aquesta opció s'assignarà només en els casos en què el document no requereixi tramitació en si mateix ( documents aportats a l'expedient) però s'hagi de gestionar la seva incorporació a algun expedient o arxiu.

5. SESSIÓ

Aquesta opció reflectirà quin és l'òrgan competent per a la resolució de l'expedient i només s'aplicarà a aquells documents amb els que s'inicia un procediment.

## **5. OBERTURA D'EXPEDIENT ELECTRÒNIC AL GESTOR e-SET**

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 del gestor 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.

El gestor e-SET atorga automàticament el número d'expedient, una vegada l'usuari responsable de tramitació ha seleccionat, 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 generarà el gestor d'expedients 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.

El gestor e-SET estarà configurat d'acord amb el següent quadre, que es troba suportat per una taula d'equivalències d'acord amb el que preveu la Guia breu del model de QdCM aprovat per la Direcció General d'Arxius , Biblioteques, Museus i Patrimoni de la Generalitat de Catalunya en el seu apartat 3), ja que s'equiparen els nivells del quadre propi d'e-SET als nivell del quadre de classificació estàndard.

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 abans esmentat.

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.

## **6. ESTRUCTURA DE CLASSIFICACIÓ D'EXPEDIENTS**

A partir del moment en què l'organització hagi decidit adoptar el sistema e-SET, cal començar a treballar principalment amb el gestor e-SET i complementàriament amb una nova estructura del servidor de dades que anomenarem NOVA ETAPA

El gestor e-SET serà l'únic i exclusiu repositori d'expedients electrònics i els seus documents, i l'espai de treball per a la tramitació d'expedients i la generació de documents electrònics per part de cada usuari.

NOVA ETAPA servirà per a sistematitzar i arxivar tota documentació digital de rellevància que no formi part d'un expedient electrònic. Cap document pot quedar desat en arxius particulars de l'usuari ni residents en els pc's de treball. Es seguiran en tot cas les mateixes pautes de codificació dels documents que s'estableixen en la resta del model e-SET.

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.

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 rendibilitzar recursos, i que qualsevol alteració en el sistema impediria que el model complís amb el seu objectiu.

**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](#)**

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 AUT OCUP VIA PUB MAJOR\_24..... 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 :

CODI			DESCRIPCIÓ DE DOCUMENTS ALS QUE S'APLICA EL CODI CLASSIFICADOR
ACORD_PLE	ACORD_JGL		ACORD D'UN ÒRGAN COL·LEGIAT
ACTA_CES			ACTA CESSAMENT DE PERSONAL O CÀRREC
ACTA_COM			ACTA COMISSIONS INFORMATIVES INCLOSA COMISSIÓ DE COMPTES
ACTA_INSPEC			ACTA INSPECCIÓ
ACTA_MESA			ACTES DE MESES DE CONTRACTACIÓ O SELECCIÓ
ACTA_PLE	ACTA_JGL	ACTA	ACTA D'UN ÒRGAN COL·LEGIAT, COM INFORMATIVA, TRIBUNAL O ACTA ADTVA
ACTA_POS			ACTA PRESA POSSESIÓ DE PERSONAL O CÀRREC
ACTA_RECEP			ACTA RECEPCIÓ OBRA / SERVEI / SUBMINIS
ACTA_REPLO			ACTA DE REPLANTEJAMENT I INICI OBRA
ACTA_REPLP			ACTA DE REPLANTEJAMENT DE PROJECTE TÈCNIC
ACTA_VISITA			ACTA VISITA OBRA
ALTA_ILT			COMUNICAT ALTA ILT
ALTA_SS	BAIXA_SS		RESOLUCIO ALTA / BAIXA SS
ANUNCI			ANUNCI /EDICTE / BAN
AR			DOC D'ACUSAMENT DE REBUDA DE NOTIFICACIÓ (TARJA ROSA I SIMILAR)
BAIXA_ILT			COMUNICAT BAIXA ILT
BASES_OPOS			BASES OPOSICIONS
CERT			CERTIFICAT
CERT_FINAL			CERTIFICAT FINAL OBRA / SERVEI / SUBMINIS
CERT_PLE	CERT_JGL	CERT_DEC	CERTIFICAT ACORD PLE / JUNTA / DECRET
CITAC			CITACIO JUDICIAL O ADMINISTRATIVA
COB			CERTIFICACIO D'OBRA / SUMMINISTRAMENT / ETC
CONTRACTE			CONVENI /CONTRACTE
CONVOC			CONVOCATORIA
CURRIC			CURRICULUM
DEC			DECRET
DECLARA			DECLARACIONS RESPONSABLES, DECLARACIONS EN GENERAL.....( no en forma certificat)
DEN			DENUNCIA / QUEIXA
DNI			DOCUMENT NACIONAL IDENTITAT / PASSAPORT / PERMIS RESID
DOC_AMPLIA			AMPLIACIO DOCUMENTACIO D'ENTRADA O SORTIDA EN RESPOSTA A UN REQUERIMENT
DOC_COMP			DOCUMENTACIÓ COMPTABLE ( RC/ AD.....)
DOC_JUDICIAL			DECLARACIO /DILIGENCIA / DIL. PREVIES / EXHORTS. ETC
DOC_JUSTIF			DOCUMENTACIÓ JUSTIFICATIVA DE QUALSEVOL TRÀMIT D'ENTRADA O SORTIDA
DOC_RRHH			TITOL ESTUDIS, NÒMINES, CONTRACTES, LIQUIDACIONS, QUITANCES....
DOC_SS			TARJETA SANITÀRIA
ESCRITURA			ESCRITURA CONSTITUCIO JUNTA COMPENSA/ ESCRITURES

ESTADIS		ESTADISTICA, RESUMS, LLISTATS, QUADRE DADES, ETC
ESTUDI_ECO		ESTUDIS ECONOMICS
FAC		FACTURA
FOTO		FOTOGRAFIES
INF		INFORME / DICTAMEN / VALORACIO PERICIAL
LIQ_TRIB	LIQ_PRESSUP	LIQUIDACIÓ TRIBUTÀRIA / LIQUIDACIÓ PRESSUPOST
LLIC		LLICENCIA OBRES / ACTIVITATS / OCUPACIÓ / TAXI / .....
MAIL		CORREU ELECTRONIC
NORMES		NORMATIVA / REGLAMENT / INSTRUCCIONS / DISPOSICIONS INTERNES
NOTIF		NOTIFICACIO
OFICI		INVITACIO / ESCRITS / CARTES ETC / FELICITACIONS
PLANEJ_URB		PROJECTES URBANISTICS I LES SEVES MODIFICACIONS
PLANOL		PLANOL, MAPA
PLEC_CLAUS		PLEC CLAUSULES TÈCNIQUES O ADMINISTRATIVES
PLICA		PLIQUES, PROPOSICIONS ECONOMIQUES, PROPOSICIONS TÈCNIQUES ETC
PRESSUP		PRESSUPOST
PROJECT		PROJECTE / ESTUDI / MEMORIA VALORADA / PLA ESTRATÈGIC / DOC COMPLEXE
PROP_ACORD		PROPOSTA ACORD D'ÒRGAN COL·LEGIAT
PROP_RESOL		PROPOSTA RESOLUCIO O DECRET
PROVA_OPOS		PROVES ESCRITES EN PROCESSOS DE SELECCIÓ
PROV_CONST		PROVISIÓ DE CONSTRENYIMENT
RAPORT		RAPORT, NOTA RESUM, NOTA DE PLANNING, ETC
RECLAM		AL·LEGACIÓ / RECLAMACIÓ
RECURS		RECURSOS ADMINISTRATIUS I JURISDICCIONALS
RESOL		RESOLUCIÓ, ACORD PROCEDENT D'ALTRES ADMINISTRACIONS
SENTENC		SENTENCIA / FALLO / ETC
SOL		SOL·LICITUD / PETICIÓ / INSTÀNCIA
TRIBUTS		TAXES / IMPOSTOS / PREUS PÚBLICS / CCEE /

Els gestor e-SET disposen del desplegable amb plantilla genèrica per a tots i cadascun dels classificadors documentals aplicables a documents que es generen des de la mateixa administració municipal o anàlogues ( certificats, resolucions, notificacions...) per facilitar la feina a l'usuari, i també els desplegables de codis de classificació per ser assignats a documents que provenen de l'exterior i no són produïts pel mateix ajuntament ( DNI, escriptures, alta TGSS, etc.) 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 : PROP\_ACORD ADJUDIC CONTRACT 10112016

Donat que el document bé es genera bé s'incorpora a un expedient, en el nom no és necessari repetir dades que s'infereixen de l'identificador de l'expedient ( ex. Si l'expedient en el que estem generant aquesta proposta d'acord per la contractació menor per a l'adquisició d'un ordinador pels serveis socials, no cal repetir en el nom del document la part subratllada, que a més serà comú a tots els documents que hi hagi dins aquest expedient electrònic. Aquestes dades subratllades ja figuraran en les metadades del document de forma automàtica).



En el cas que el document s'estigui generant o incorporant a NOVA ETAPA i no al gestor e-SET, caldrà - tot seguint la mateixa estructura- ser més explícit en el nom del document, per tal de salvar la manca de metadades, i facilitar la seva cerca i localització.

Exemple : suposem una notificació d'un acord d'autorització d'ocupació de via pública. El document es crearia amb aquest nom :

**NOTIF AUT OCUP VIA PUB 16082016**

On són **elements obligats i regulats per e-SET** : NOTIF i 16082016

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. SIGNATURA I NOTIFICACIÓ ELECTRÒNICA**

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

- I. Un gestor e-SET.
- II. **Targetes T-Cat dels signadors.** Mínim : Alcalde, Secretari-Interventor, un Tinent d'Alcalde i un TAG o administratiu que substitueixi en cas d'absència al Secretari-interventor.
- III. Lectors de T-Cat o aplicatius d'incorporació de signatura al sistema intern.
- IV. **e-NOTUM** integrat en el gestor d'expedients

### **b. OBJECTIUS**

Produir tots els documents de sortida directament dins de l'expedient electrònic, de forma que neixin digitals ( electrònics) i amb les metadades exigides per l'article 26 de la Llei 39/2015, es signin digitalment, disposin del CSV , i es notifiquin electrònicament al ciutadà o mitjançant còpia autèntica en paper, o es trametin a les altres administracions per mitjans electrònics.

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

Una vegada generat el document dins del seu expedient electrònic, s'establirà el circuit de signatura que aquest ha de seguir per a la seva validació, i es passarà a la signatura electrònica. Quan el sistema retorni avís d'haver estat realitzada la signatura del document, es procedirà a activar el registre de sortida del mateix si s'escau ( quan no es pugui realitzar la notificació electrònica), i continuarà la tramitació.

### **d. NOTIFICACIONS I COMUNICACIONS**

#### TRAMITACIÓ DE NOTIFICACIÓ TRADICIONAL DELS DOCUMENTS

Si s'ha d'optar per aquest model, simplement s'obtindrà la còpia autèntica dels documents a notificar, s'imprimirà aquesta i es notificarà a l'estil tradicional, per notificador o per correu postal.. Si cal certificar-los, etcètera, 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 digitalització segura, per a ser incorporat a l'expedient electrònic..

## NOTIFICACIÓ ELECTRÒNICA

Cal tenir en compte que serà el tramitador responsable del document qui es farà càrrec de dur a terme la notificació electrònica activant-la des del gestor e-SET, i en farà el seu seguiment posterior.

Trobareu el manual de formació en l'ús de l'e-Notum, per si us calgués utilitzar-lo excepcionalment al marge del gestor e-SET, en el següent enllaç:

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

## **9. GESTOR DE TASQUES**

### **1. EQUIPAMENTS I APLICATIUS**

El gestor e-SET incorpora un gestor de tasques integrat amb la gestió dels expedients electrònics.

No obstant, pot donar-se el cas, durant un període transitori, que alguns gestors e-SET encara no tinguin activada aquesta funcionalitat.

### **2. OBJECTIUS**

No sempre tot el que es fa en una administració pública és estrictament un tràmit. És molt habitual realitzar gestions preparatòries, o altres feines de fons relacionades amb els objectius de govern o de gestió general de la institució. Recordar aquestes feines pendents no és fàcil, i e-SET proposa un sistema únic per a la seva gestió.

Una tasca és una encomana de feina que l'usuari es programa per a si mateix o que demana a un altre usuari. Té un títol que la identifica, un contingut que la descriu amb detall, i una data límit per complimentar-se que vincula la seva prioritització. Cal distingir entre tasca i tràmit. Les tasques es tracten al gestor de tasques, i els tràmits al gestor d'expedients.

El seguiment d'una tasca permetrà controlar totes aquelles feines no associades a un expedient, i assegurar un feedback a qui les encomana.

El gestor de tasques permet el registre, traçabilitat, i seguiment d'aquestes gestions o tasques, i al mateix temps facilita l'obtenció de quadres de comandament que permetin millorar el funcionament de les institucions

#### Per Ajuntaments amb gestor e-SET que no disposa de gestor de tasques :

Si el gestor e-SET no té activada aquesta funcionalitat, caldrà substituir-la pel work-book a que es refereix el manual e-SET per ajuntaments sense gestor d'expedients, si bé no disposarà de la traçabilitat a la que es feia referència anteriorment, o bé transitòriament amb la utilització del correu electrònic intern mitjançant l'ús de reports.

**Un report** és una anotació 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 posarà en còpia al/s destinatari/s.

#### Per Ajuntaments amb gestor de tasques :

Sempre que hi hagi gestor de tasques, els reports no es gestionaran des del work-book o el correu electrònic sinó des d'aquest gestor de tasques.

Cal només tenir en compte de registrar el 100% de les tasques que un realitza o encomana, per tal de no perdre el control i seguiment sobre la feina.

Pot donar-se el cas que un raport o una tasca estiguin vinculats a la gestió d'un expedient administratiu, encara que no en formin part, o que el que ha començat amb una tasca acabi essent l'antecedent d'un expedient. Sempre que es pugui es registrarà aquesta referència de lligam.

## **10. 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.
- 8) Divisió del SERVER en 4 directoris arrel per a dades :
  - a. ARXIUS ANTICS
  - b. BUSTIES ESCANER
  - c. NOVA ETAPA amb tota l'estructura d'acord amb [l'ANNEX 1 d'aquest manual](#).
  - d. CS MAIL

### **b. OBJECTIUS**

Aquest serà un element del model necessari per a tots els ajuntaments amb gestor e-SET com a mesura per endreçar la informació existent, en qualsevol cas, i com a eina de suport per a la documentació digital que, no formant part de cap expedient administratiu electrònic, sigui necessari conservar i tenir disponible per a interès general de la Corporació. Tanmateix, permetrà sistematitzar la documentació digital anterior a l'entrada en funcionament del model e-SET.

#### ***què es guardarà a nova etapa ?***

- Tota aquella documentació que sigui important per a la informació de l'organització i que no estigui vinculada a cap expedient electrònic, o que d'estar-ne és un document que no es pot treballar amb les funcionalitats del gestor eSET ( exemple AUTOCAD, POWERPOINT, etc.) – i només en aquest cas- i que fins que no es trobi acabat no pot incorporar-se en format llegible a l'expedient.

#### ***com es guardarà a nova etapa ?***

- utilitzant la codificació que preveu el sistema E-SET per donar nom als fitxers dels documents segons s'ha descrit anteriorment.

**com s'obre una carpeta a nova etapa?**

- 1) S'obrirà una carpeta digital dins de la sèrie documental (nivell 3) que li correspongui dins de NOVA ETAPA. Se li posarà un títol concís però llegible i en cap cas genèric (no està admès utilitzar "varis" "altres" "diversos" "per classificar" ni res per l'estil) En majúscules i sense signes de puntuació. Si existeix un expedient digital al gestor e-SET relacionat amb aquesta carpeta, aquesta heretarà el número i nom que tingui l'expedient i portarà al final del nom els distintius DT (documentació transitòria).
- 2) La documentació digital que s'origini o s'incorpori a aquesta carpeta haurà de portar el nom d'acord amb les instruccions que s'expliquen a l'apartat de codificació de documents.
- 3) En el cas de tractar-se de carpetes DT, quan es disposi de la versió definitiva de la documentació, aquesta s'haurà d'incorporar a l'expedient electrònic del gestor e-SET assegurant-nos que l'expedient conté el document original (que pot resultar no llegible des del gestor però que s'ha de trobar custodiat dins de l'expedient electrònic) i la versió llegible des del gestor, i se n'eliminaran tots els esborranys anteriors i no definitius de NOVA ETAPA.

**c. COM GESTIONAR ELS ARXIS ANTERIORS**

*(només per als ajuntaments sense gestor d'expedients)*

Els expedients acabats anteriorment a l'entrada en vigor del model i del gestor e-SET, romandran on eren, llevat que l'organització decideixi digitalitzar-los de forma segura, i amb això no s'entorpeixi o es fregui l'entrada en funcionament del nou model.

## **11. PLANNING CORPORATIU**

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

- I. En ajuntaments amb gestor e-SET que no disposi de planificador corporatiu : 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.
- II. Ens ajuntaments amb gestor d'expedients que disposi de planificador corporatiu, no cal equipament addicional.

### **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

Cal recordar que en ajuntaments que disposin de gestor de tasques, es veu reduïda la casuística d'anotacions a incorporar al Planning.

En el planning corporatiu, en els cas d'ajuntaments que no disposin de gestor de tasques, :

1. 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.
2. 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.
3. 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 dona 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, complerta).
- 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.