



## Consulta pública prèvia a l'elaboració d'un projecte de decret sobre administració digital

### Proposta de l'Associació d'Arxivers-Gestors de Documents de Catalunya

Els professionals de l'arxivística fa molts anys que treballem en la transformació i impuls de l'Administració electrònica. Pensem que la nostra experiència i coneixements tècnics en matèria de gestió de la informació amb la gestió documental com a metodologia pot aportar aquesta normalització, estandardització, redisseny i millora dels serveis i procediments. És per això que volem aportar les següents propostes.

#### **1.- Aspectes relacionats amb tramitació administrativa i les previsions de les lleis 39 i 40/2015.**

**Millora de les eines i instruments de l'administració electrònica:** Encara no queda clar ni per la ciutadania ni per l'administració quin és el catàleg de procediments de l'administració i com i on s'ha de tramitar. S'han de reforçar algunes eines de l'administració electrònica com el catàleg de procediments i tràmits i que el seu ús estigui implantat a tots els departaments de l'Administració d'una manera estandarditzada i normalitzada. Juntament amb el quadre de classificació, el catàleg de tipologies documentals, el catàleg de formats, el catàleg de documents, el vocabulari de metadades, el calendari de conservació,.... són eines bàsiques per acomplir els requeriments relacionats amb la tramitació que preveuen les lleis 39 i 40/2015. Sense una clara definició i aposta per aquestes eines la base del procediment i el resultat que s'obté no és satisfactori (expedients no complets o que no compleixen els requeriments tècnics, documentació no recuperable, duplicitats documentals, manca de metadades,....). El treball del personal dels arxius en col·laboració amb altres professionals de l'administració és bàsic per la millora d'aquestes eines estructurals.

Encara que ja s'està treballant, normalitzar la documentació presentada i les dades que es sol·liciten potencia més la reutilització de dades que ja té l'administració, la recuperació i l'accés o revisar i simplificar els procediments i reducció de la documentació sol·licitada perquè hi ha intercanvi de dades entre les administracions o millorar els sistemes de presentació, que moltes vegades tenen limitacions tecnològiques d'emmagatzematge o de pujada perquè els serveis no estan correctament dimensionats, farà que l'ús de mitjans electrònics sigui més elevat i eficaç tant per les persones jurídiques, ja obligades a fer-ho però amb dificultats a l'hora de portar-ho a la pràctica, com per a les persones físiques.

Una manca de definició, implantació i utilització d'eines comunes i ben estandarditzades provoca confusions i visions fragmentades que després dificulten la gestió ja sigui per part de les oficines de tramitació que no rep la documentació de forma adequada per tramitar o per part de la ciutadania que no pot accedir a la documentació que necessita per una mala o confusa definició inicial o una mala qualitat de les dades que es van recollir. Per tant, es demana que el decret defineixi aquestes eines o instruments i marqui l'obligatorietat del seu ús per tal d'estandarditzar i millorar la qualitat.

**Necessitat del Sistema de Gestió Documental: Reforçar el Sistema de gestió documental** que tingui en compte tot el cicle de vida des de la captura a la preservació de les dades, expedients i documents tal com estableix la ISO 15489 . La política de gestió documental ha de ser un marc de referència per al desenvolupament de l'administració electrònica i s'ha d'ampliar amb una visió global a les dades i a la informació. S'ha de garantir la continuïtat digital que permeti l'ús, la reutilització i l'accés de les dades per part de l'administració i la ciutadania de manera més eficaç. És per això que plantejem el reforç del Sistema de Gestió Documental a la totalitat de



L'Administració, tant estructuralment com organitzativament amb un reforç del personal que implanta i manté el sistema, i l'adopció d'un Pla de continuïtat digital amb estratègies i eines per millorar la gestió de la informació, les dades i la documentació. Cal un manteniment i actualització de l'actual normativa tècnica (esquema de metadades, quadre de classificació, quadre de tipus documentals) i generar-ne de nova com pot ser el pla de preservació digital per a la correcta implantació d'un arxiu electrònic.

**Pla Nacional de Preservació Digital:** Cal un Pla Nacional de Preservació Digital que doni resposta a les necessitats administratives d'un Arxiu Digital de Catalunya que posi al dia la solució iArxiu, plantejada amb unes necessitats que ara s'han d'adaptar a les noves necessitats que suposa l'obligatorietat de disposar d'un arxiu electrònic de la llei 39/2015. Però aquesta definició de l'arxiu ha de venir de la redacció d'una política de preservació redactada per tots els agents implicats i amb coneixement expert en la matèria.

**Identificació i certificats electrònics:** Per part de la ciutadania, s'han de preveure les problemàtiques relacionades amb la identificació que estableixen les lleis 39 i 40 del 2015 i els problemes tecnològics de l'ús de certificats tant pel que fa a les persones físiques com a les jurídiques. Les plataformes i serveis de l'AOC i en general de la Generalitat haurien de fer més esforç en ser més amigables i potents i adaptar-se millor a i més ràpid a estàndards com el Reglament eIDAS o els canvis tecnològics. L'adaptació més àgil, flexible i ràpida a canvis tecnològics o normatius ha de ser prioritària i per aconseguir-ho es necessiten recursos i aposta per l'estructura i les solucions tecnològiques que recolzin l'administració digital. Unes eines flexibles però robustes i fiables que s'adaptin als canvis faran que no tinguem problemes de funcionament com es produeix en alguns casos i que la confiança en els sistemes augmenti. Actualment els obstacles relacionats amb l'ús de certificats o de presentació de documents és un dels aspectes que dificulta el compliment del previst en les lleis 39 i 40/2015 i dificulta la tasca diària dels treballadors públics. Moltes vegades provoca un mal ús dels certificats electrònics i això suposa una dificultat per la gestió i preservació al llarg del temps de la documentació i garantir la seva integritat i autenticitat.

## 2.-Aspectes tecnològics

**Estratègia tecnològica:** Proposem reforçar l'ús de les eines corporatives i el reaprofitament de serveis i plataformes però és necessària l'existència d'un pla de sistemes i una estratègia tecnològica a llarg termini que doni suport a aquesta transformació digital. Una arquitectura tecnològica sòlida i escalable és bàsica per al creixement que comporta l'aplicació de les lleis 39 i 40/2015, ja sigui pel que fa a eines de registre electrònic, tramitació o arxiu electrònic únic. I aquest pla ha de ser el resultat d'un treball multidisciplinari que inclogui una anàlisi dels requeriments de les eines que l'administració adquireix o desenvolupa per fer-les més usables però que encaixin en la globalitat del sistema sense perdre recursos i que tinguin continuïtat en el temps. Demanem més estandardització i participació dels diferents actors tant tècnics com funcionals en els processos d'adquisició, desenvolupament, implantació i millora de les tecnologies a utilitzar per tenir una visió integral.

**Obligatorietat del compliment dels requeriments i les polítiques corporatives:** Proposem l'aprovació d'uns requeriments en gestió mínims i obligatoris per a totes les aplicacions informàtiques que donin solució a l'administració digital i que no s'adquireixi cap tipus de tecnologia que no compleixi amb els requeriments.

**Dimensionament i escalabilitat:** Sol·licitem un millor dimensionament de les plataformes i eines tecnològiques perquè tant la ciutadania com altres administracions que es relacionen en els seus tràmits amb la Generalitat tinguin una millor percepció del servei que actualment passa per ser lent i enrevessat.



### 3.- Aspectes organitzatius

**Equips multidisciplinaris:** Cal una millor coordinació corporativa que asseguri que es cobreixen els aspectes funcionals, organitzatius, tecnològics i pressupostaris essencials per dur a terme la implantació de l'administració electrònica. És bàsic per aconseguir això que els equips siguin multidisciplinaris i que estiguin clars els perfils professionals en els processos de selecció.

**Participació de la professió d'arxivers i gestors documentals:** Demanem participar activament en les sessions en les comissions tècniques i en els equips de desplegament de l'administració electrònica. Fent especial incidència en introduir continguts vinculats a les funcions pròpies dels arxius centrals com a responsables de gestió documental de cada ens i de les taules d'accés i avaluació documental, els documents, resolucions, orientacions, protocols, etc... que s'elaborin i garantir la vinculació entre unitats d'informació i arxius centrals de l'administració. És necessària una visió multidisciplinària i que es tinguin en compte els coneixements en la matèria de la professió.

**Canvis dintre de l'organització:** Per poder participar activament i de manera efectiva en aquests processos es proposa la creació d'una Direcció General d'Arxius i Gestió Documental a fi i efecte d'enfortir la gestió de tots els equipaments del Sistema d'Arxius de Catalunya però sobretot d'impulsar programes actius de gestió documental per a l'administració pública catalana, davant de la necessitat de potenciar les solucions en matèria de transparència i accés a la informació.

Una estructura que potenciï l'adaptació a la realitat actual de l'administració amb un servei d'arxius i gestió documental dimensionat per a poder ser més eficaç i respondre a les necessitats de l'administració electrònica i la gestió de la documentació de forma global des de la creació a la preservació.

**Reforçar la Comissió Nacional d'Accés, Avaluació i Tria Documental:** L'avaluació documental és un dels pilars de la Gestió Documental tal com proposa l'ISO 21946:2018. La participació del Servei d'arxius i gestió documental en l'anàlisi dels processos de l'administració ha de ser un dels eixos prioritaris per definir i avaluar la documentació de cara a garantir els requeriments legals que la Llei 39/2015 demana als documents, la implantació de mesures de protecció i gestió dels documents depenent del nivell de criticitat per a l'organització, la identificació dels requeriments per a la conservació dels documents i millorar la rendició de comptes i l'accés. L'avaluació no s'ha de limitar a la identificació dels períodes de conservació i adjudicació de períodes de disposició sinó que ens ha d'ajudar a desenvolupar polítiques, sistemes, processos, controls i solucions. En aquest sentit s'ha de reforçar i repensar l'activitat de la Comissió perquè pugui donar resposta més ràpida i eficaç a les necessitats que suposa aquesta avaluació inicial de tots els processos de l'administració. Només així es pot reforçar la transparència i la confiança de la ciutadania en el control i rigor dels procediments i l'actuació de l'administració, així com aquesta pot garantir la seva continuïtat digital en entorns tecnològics, organitzatiu i normativament canviants.

**Competències tecnològiques:** S'han de reforçar més les competències tecnològiques dels treballadors públics amb formació i acompanyament en un pla de transformació i reorganització de l'administració i un replantejament dels processos selectius a l'administració que valori aquestes competències de forma adequada, però també fer un enfocament cap a les capacitacions tecnològiques de la ciutadania. La tecnologia ha de ser usable i ha de minimitzar la necessitat de coneixements tecnològics dels usuaris als quals es dirigeix però això no vol dir que no calgui formació i millorar l'acompanyament a les usuàries i usuaris, siguin interns a l'administració com a la ciutadania. En aquest sentit s'han de millorar els serveis d'atenció a l'usuari.



**Cooperació i suport a tota l'administració:** Definir i desenvolupar un model de suport al conjunt de les administracions públiques catalanes en matèria de gestió documental, la documentació electrònica i la preservació digital. La finalitat és dotar als centres que integren el Sistema d'Arxius de Catalunya de serveis digitals i normes (tècniques i jurídiques) que facilitin la gestió de la documentació electrònica; pensant especialment en el reaprofitament d'experiències i serveis existents i també en la seva aplicació a tota classe d'organització, especialment a petits ajuntaments i entitats. Tot això lligat al nou Pla d'Arxius que s'ha de redactar que ha d'estar en consonància amb la nova proposta d'administració digital.

**Recursos humans i econòmics:** Per donar un nou impuls a la transformació digital de l'Administració de la Generalitat de Catalunya cal replantejar els recursos humans i econòmics. Cal invertir en aspectes estructurals i de back office per tenir un bon front office i millorar l'eficàcia i el servei que se li dóna a la ciutadania. Estar clar que aquesta transformació de l'Administració ha de ser també de la seva estructura orgànica i de recursos.