



**DIAGNOSI del grau de maduresa en el  
compliment de la normativa  
d'Administració Digital i Govern Obert, i  
PROPOSTA DE FULL DE RUTA**

Abril de 2022

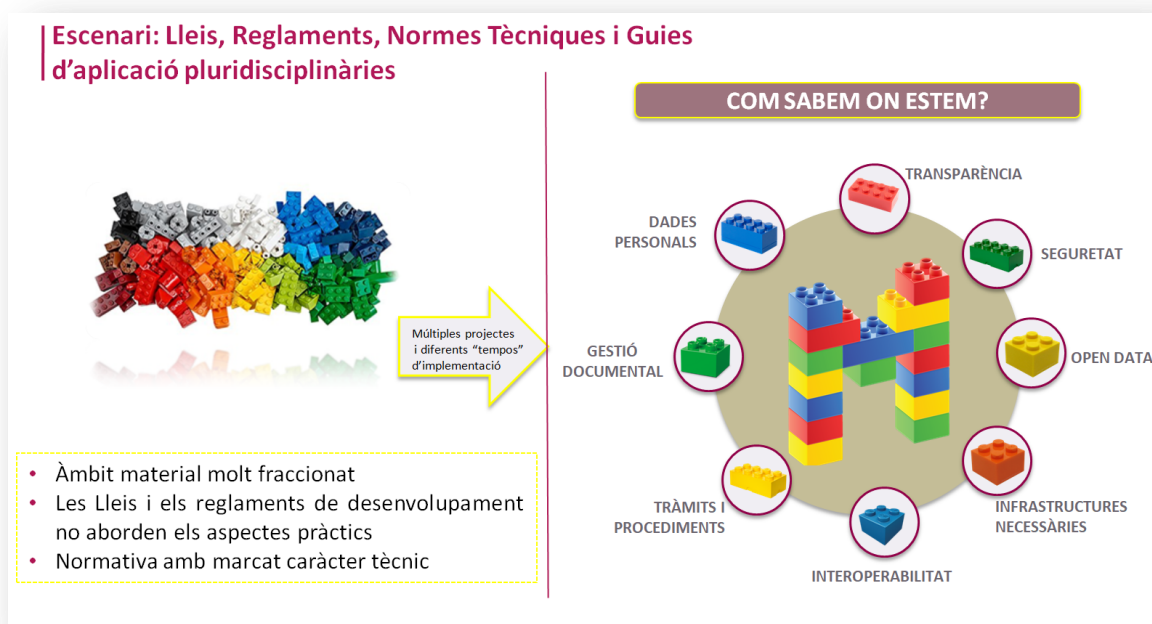
## Índex

1. Motivació .....	3
2. Objectius .....	4
3. Metodologia i objecte de l'avaluació .....	4
4. DIAGNOSI .....	7
I. Dades generals de l'entitat .....	7
II. Marc normatiu local, instruments de governança i gestió del canvi .....	8
BLOC 1: Digital per defecte i Principi d'una sola vegada .....	9
• Controls .....	9
BLOC 2: Interoperabilitat i Transfronterer de forma predeterminada .....	41
• Controls .....	41
BLOC 3: Govern Obert, Bon Govern i Bona Administració .....	54
• Controls .....	55
BLOC 4: Confiança i Seguretat .....	62
• Controls .....	62
BLOC 5: Inclusió i Accessibilitat .....	70
• Controls .....	70
5. PROPOSTA DE FULL DE RUTA .....	72
<b>BLOC 1: Digital per defecte i Principi d'una sola vegada .....</b>	<b>73</b>
BLOC 2: La Interoperabilitat i la Gestió dels documents i la Informació .....	84
<b>BLOC 3: Obertura i Transparència .....</b>	<b>111</b>
BLOC 4: Confiança i Seguretat .....	121
BLOC 5: Inclusió i Accessibilitat .....	134
6. RESUM EXECUTIU .....	136
ANNEX 1. DIAGRAMA DE RESULTATS .....	141

## 1. Motivació

En l'actualitat, les obligacions que les Administracions Públiques han de complir per avançar en el que s'anomena *Administració Digital*, el constitueix un **escenari jurídic-material molt fragmentat i pluridisciplinar**, recollit en diferents normes (europees, estatals, autonòmiques, etc), i els seus reglaments de desenvolupament, que s'han anat aprovant durant més d'una dècada. El gran gruix d'aquestes normes el constitueixen lleis de caràcter bàsic, que estableixen les grans línies d'actuació en cada matèria, amb poca concreció. Aquest fet, per sí mateix, ja és una dificultat a l'hora d'implementar projectes d'aquesta naturalesa, dificultat a la que cal afegir, la manca de guies específiques de suport que ajudin en aquesta tasca en la dimensió pràctica.

Aquest marc jurídic també, en major o menor mesura, interpel·la les organitzacions públiques a la realització d'*auditories periòdiques parcials*, que dona com a resultat un marc d'avaluació que parteix de poca lògica i solidesa.



En aquest escenari, **AL Fundació** ha desenvolupat una **Guia per a l'avaluació del grau de maduresa de les organitzacions públiques en matèria d'Administració Digital i Govern Obert**, donant resposta a la necessitat cada vegada més gran de les organitzacions d'avaluar aquests tipus de projectes en la seva **globalitat**.

La finalitat d'aquesta Guia és oferir a les entitats locals un instrument que doni resposta, en el marc de desplegament de l'Administració Digital, a les preguntes següents:

- **On som?** Permet conèixer el grau de desenvolupament de l'Administració Digital de cada organització.
- **Què ens falta?** Detecta quins projectes clau queden pendents de desenvolupament.
- **Com continuem?** Al final del recorregut, poder disposar d'un diagnòstic que permeti traçar un full de ruta per continuar el desplegament.

L'Ajuntament de Palafolls ha contractat el servei de mentoring i formació per a l'acompanyament del personal municipal en aquesta avaluació. **El present document és la diagnosi del grau de maduresa en el compliment de la normativa d'Administració Digital i Govern Obert, de l'Ajuntament de Palafolls i addicionalment proporciona a l'organització local una proposta de full de ruta per continuar amb el desplegament.**

## 2. Objectius

- Determinar el grau de maduresa en el compliment de la normativa d'Administració Digital i Govern Obert, de l'Ajuntament de Palafolls.
- Detectar els àmbits que no s'han desplegat per formular el procés de millora.
- Proporcionar a l'organització una proposta de full de ruta per continuar amb el seu desplegament.

## 3. Metodologia i objecte de l'avaluació

El procés d'auditoria es va realitzar en dues sessions de videoconferència els dies 23 i 30 de març de 2022.

Per part de l'Ajuntament de Palafolls, l'equip treball estava format per:

### REUNIÓ 23/3/2022

#### ASSISTENTS:

- Sra. Cèlia Majó, Secretària accidental
- Sr. Rodolfo Villena, Responsable Noves Tecnologies
- Sr. Fèlix Bota, Arxiver
- Sra. Anna Duran, Auxiliària administrativa Secretària
- Sra. Irene Ocaña, Auxiliària administrativa Secretària

### REUNIÓ 30/3/2022

#### ASSISTENTS:

- Sra. Cèlia Majó, Secretària accidental
- Sr. Rodolfo Villena, Responsable Noves Tecnologies
- Sr. Fèlix Bota, Arxiver
- Sra. Anna Duran, Auxiliària administrativa Secretària
- Sra. Irene Ocaña, Auxiliària administrativa Secretària

Per poder avaluar el grau d'avenç en transformació digital de les Administracions públiques que se sotmeten a aquesta guia, s'ha considerat utilitzar com a referent els principis que apareixien recollits al Pla d'acció sobre administració electrònica de la UE 2016-2020, l'objectiu del qual era "eliminar els obstacles que s'oposen al Mercat Únic Digital i evitar la fragmentació que es pot generar en el context de transformació de les Administracions públiques"; principis que, com s'indicava al mateix Pla, s'han de tenir present en qualsevol pla d'administració electrònica que les organitzacions pretenguin implementar i que, encara que el Pla era vigent fins al 2020, són principis que continuen presents com així es desprèn de les noves estratègies i comunicacions aprovades amb posterioritat per la UE.

## Escenari general per a les Administracions Públiques

### Pla d'Acció d'Administració Electrònica

2016-2020 de la UE

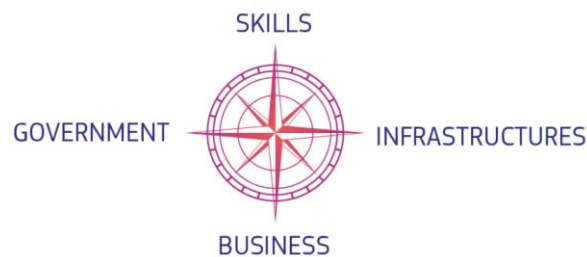
#### OBJECTIU

Eliminar els obstacles digitals que s'oposen al Mercat Únic Digital i evitar la fragmentació que es pot generar en el context de transformació de les administracions públiques.

#### PRINCIPIS

- **Digital per defecte**, les AAPP oferiran serveis digitals com opció preferent.
- **Principi d'una sola vegada**, garantint que la ciutadania i empreses subministren la mateixa informació només una vegada a les AAPP.
- **Inclusió i accessibilitat** de forma predeterminada.
- **Obertura i transparència**, garantint que la ciutadania i empreses puguin tenir control d'accés i rectificació de les seves pròpies dades; control dels processos administratius que els involucren...
- **Transfronterer de forma predeterminada**, facilitant la mobilitat dins el Mercat Únic.
- **Interoperabilitat de forma predeterminada**, lliure circulació de dades i de serveis digitals en la UE.
- **Confiança i Seguretat**, més enllà del compliment normatiu de protecció de dades, privacitat i seguretat de TI, integrant aquests elements en la fase de disseny.

A més, es té també en consideració la Comunicació publicada per la Comissió Europea el 9 de març del 2021 que estableix la visió i la ruta de la transformació digital d'Europa per al 2030, mitjançant una "brúixola digital" de la UE que es desenvolupa al voltant de quatre punts cardinals:



#### Habilidades

Especialistas en TIC: más de 20 millones de convergencia de género  
**Habilidades digitales básicas** : mínimo 80% de la población



#### Infraestructuras digitales seguras y sostenibles

**Conectividad** : Gigabit para todos, 5G en todas partes  
**Semiconductores de vanguardia** : doble participación de la UE en la producción mundial  
**Datos - Edge & Cloud**: 10,000 nodos de borde altamente seguros y neutros para el clima  
**Computación** : primera computadora con aceleración cuántica



#### Transformación digital de empresas

**Aprovechamiento tecnológico**: el 75% de las empresas de la UE utilizan Cloud / AI / Big Data  
**Innovadores** : aumente la escala y la financiación para duplicar los unicornios de la UE  
**Usuarios tardíos** : más del 90% de las pymes alcanzan al menos un nivel básico de intensidad digital



#### Digitalización de servicios públicos

**Servicios públicos clave**: 100% en línea  
**e-Salud**: el 100% de los ciudadanos tienen acceso a la historia clínica  
**Identidad digital** : 80% de ciudadanos que utilizan identificación digital

Aquests principis i objectius a nivell europeu, han estat complementats en aquesta guia amb els principis establerts al Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics, que estableix els principis següents a contemplar obligatòriament per les administracions públiques en les seves actuacions i relacions per mitjans electrònics:

- **Principis de neutralitat tecnològica i d'adaptabilitat al progrés de les tecnologies i sistemes de comunicacions electròniques**, per garantir tant la independència en l'elecció de les alternatives tecnològiques necessàries per relacionar-se amb les Administracions públiques per part de les persones interessades i pel propi sector públic, com la llibertat per desenvolupar i implantar els avenços tecnològics en un àmbit de lliure mercat. A aquests efectes, el sector públic utilitzarà estàndards oberts, així com, si escau i de manera complementària, estàndards que siguin d'ús generalitzat.

Les eines i els dispositius que s'hagin d'utilitzar per a la comunicació per mitjans electrònics, així com les seves característiques tècniques, seran no discriminatoris, estaran disponibles de manera general i seran compatibles amb els productes informàtics d'ús general.

- **El principi d'accessibilitat**, entès com el conjunt de principis i tècniques que s'han de respectar en dissenyar, construir, mantenir i actualitzar els serveis electrònics per garantir la igualtat i la no discriminació en l'accés de les persones usuàries, en particular de les persones amb discapacitat i de les persones grans.
- **El principi de facilitat d'ús**, que determina que el disseny dels serveis electrònics estigui centrat en les persones usuàries, de manera que es minimitzi el grau de coneixement necessari per a l'ús del servei.
- **El principi d'interoperabilitat**, entès com la capacitat dels sistemes d'informació i, per tant, dels procediments als quals donen suport, de compartir dades i possibilitar l'intercanvi d'informació entre ells.
- **El principi de proporcionalitat**, en virtut del qual només s'exigiran les garanties i mesures de seguretat adequades a la naturalesa i circumstàncies dels diferents tràmits i actuacions electrònics.
- **El principi de personalització i proactivitat**, entès com la capacitat de les Administracions públiques perquè, partint del coneixement adquirit de l'usuari final del servei, proporcioni serveis preempenats i s'anticipi a les possibles necessitats dels mateixos.

D'altra banda, la irrupció i evolució exponencial de tecnologies emergents, així com de nous espais digitals de comunicació i interrelació ciutadana donen lloc a nous escenaris, contextos i conflictes que fan necessari adoptar i/o reinterpretar alguns dels drets ja consolidats al nostre ordenament jurídic per protegir valors i béns reconeguts constitucionalment i garantir així la seguretat jurídica de la ciutadania, operadors jurídics i Administracions públiques. És per això que en aquesta guia es contempla també la Carta de drets digitals adoptada pel govern estatal que no tracta de crear nous drets fonamentals sinó de perfilar els més rellevants a l'entorn i els espais digitals o descriure drets instrumentals o auxiliars dels primers.

## CARTA DE DERECHOS DIGITALES DE ESPAÑA

« ALINEADA CON LA CARTA DE DERECHOS DIGITALES EUROPEA »

**OBJETIVO** Desarrollar un marco para la producción normativa y las políticas públicas que garantice la protección de los derechos individuales y colectivos frente a las nuevas situaciones y circunstancias generadas en el entorno digital.

**DERECHOS DE LIBERTAD**

- Derecho a la protección de datos
- Derecho a la identidad entorno digital
- Derecho al pseudonimato
- Derecho a no ser localizado y perfilado
- Derecho a la seguridad digital
- Derecho a la herencia digital

**DERECHOS DE PARTICIPACIÓN**

- Derecho a la neutralidad de Internet
- Libertad de expresión y libertad de Información
- Derecho a la participación ciudadana digital
- Derecho a la educación digital

**Derechos digitales de la ciudadanía en las relaciones con las AAPP**

- Igualdad en el acceso** a los SP y en las relaciones digitales con las AAPP.
- Identificación de los órganos** responsables de actividades digitales.
- Acceso a información pública**, la publicidad activa y la rendición de cuentas.
- Universalidad y neutralidad de tecnologías**, y diseño y uso de acuerdo con los principios éticos.
- Indemnización por los daños causados** por actividades o decisiones judiciales.
- Dualidad de medios** (se ofrecerán alternativas en el mundo físico).

**Derechos en relación con la Inteligencia Artificial. Diseño y uso de algoritmos. Garantías en la toma de decisiones:**

- Respeto **principios de buen gobierno y derecho a una buena Administración.**
- Procedimiento** de toma de decisiones con las debidas garantías.
- Motivación comprensible** en lenguaje natural de las decisiones (normas y sus criterios de aplicación).
- Decisiones discrecionales reservadas a personas** (excepto norma con rango de Ley): **evaluación de impacto en el diseño de algoritmos.**
- Aprobación previa de los sistemas algorítmicos** para la toma de decisiones.

**DERECHOS DE IGUALDAD**


- Derecho a la igualdad y a la no discriminación
- Protección de menores
- Protección de personas con discapacidad
- Protección de personas mayores

**DERECHOS EN EL ENTORNO LABORAL Y EMPRESARIAL**

- Derechos en el ámbito laboral
- La empresa en el entorno digital

**DERECHOS DIGITALES EN ENTORNOS ESPECÍFICOS**

- Derecho a un desarrollo tecnológico y a un entorno digital sostenible
- Derecho a la protección de la salud en el entorno digital
- Libertad de creación y derecho de acceso a la cultura en el entorno digital
- Derechos frente a la Inteligencia artificial
- Derechos digitales en la ocupación de las neurotecnologías
- Derecho de acceso a los datos con fines de investigación científica, innovación, y desarrollo.



També és important tenir present que la transformació digital requereix dotar-se d'instruments de governança per impulsar una Administració intel·ligent al servei de les persones i com a eina per fomentar el Govern Obert, entès com una nova cultura que “promou els principis de transparència, integritat, rendició de comptes i participació, amb l'objectiu de millorar la qualitat democràtica i el creixement inclusiu” (OCDE, 2018).

És per això que la guia contempla també controls relacionats amb la Integritat Institucional, el Bon Govern i la Bona Administració, com a mecanismes imprescindibles per recuperar la confiança de la ciutadania a les institucions públiques.

A més, qualsevol procés de transformació integral de les nostres organitzacions i ciutats requereix tenir present també instruments com l'Agenda 2030 de Desenvolupament Sostenible (a nivell econòmic, social i ambiental), juntament amb les agendes urbanes com a fulls de ruta per fer dels pobles i ciutats àmbits de convivència saludables, conscienciats i resilents, mitjançant un desenvolupament just, equitatiu i sostenible.

Finalment, cal assenyalar que, com a complement de la guia, s'hi incorpora com Annex un Itinerari d'Administració Digital basat en mapes conceptuals de cadascun d'aquests principis i drets de forma agregada.

## 4. DIAGNOSI

A continuació es detallen els controls que es van revisar en les sessions grupals d'auditoria, que fonamenten el resultat de l'avaluació.

### I. Dades generals de l'entitat

- **Número de treballadors en plantilla:** 140
- **Número d'habitants del municipi:** 9.720
- **Pressupost:** 10 M€
- **DIR 3:** L01081555

## II. Marc normatiu local, instruments de governança i gestió del canvi

**a. Ha aprovat l'entitat una Ordenança que reguli la matèria de transparència, accés a la informació i bon govern?**

NO

**b. Ha aprovat l'entitat una Ordenança d'Administració digital adaptada a la nova normativa?**

NO

**c. Ha adaptat l'entitat el Reglament Orgànic Municipal a la nova normativa?**

SÍ

**d. Disposa de Pla d'Actuació Municipal o equivalent?**

Sí. El PAM, publicat a la Seu electrònica.

**e. Disposa d'una estratègia de transformació de l'Ajuntament, des del punt de vista digital i de canvi cultural?**

Disposa d'un full de ruta.

**f. Contempla internament algún tipus d'estructura per a la governança del desplegament d'aquesta transformació?**

Sí, s'actua per projectes transversals. Acord per decret per a la transició i seguiment.

**g. Disposa d'una estratègia de Govern Obert i Bon Govern?**

No.

**h. S'elabora anualment el pla normatiu i el pla de contractació pública?**

S'elabora anualment un Pla normatiu. Per altra banda, la planificació de la contractació no s'elabora formalment.

**i. Aquestes estratègies i plans estan alineats amb l'Agenda 2030 i els 17 ODS?**

No.

**j. S'ha iniciat o es té previst elaborar una Agenda Urbana Local alineada amb l'agenda autonòmica, estatal i europea?**

No.

**k. S'ha establert un pla de formació estratègica en matèria d'administració digital que contempli, almenys, les accions formatives següents:**

Protecció de dades personals i seguretat de la informació

Llei 39/2015 LPACAP i Llei 40/2015 LRJSP

Llei 9/2017 de contractes del sector públic

- Lleis de transparència, accés a la informació i bon govern

**S'ha elaborat o està en procés d'elaboració un Reglament que reguli el teletreball? Contempla les competències digitals necessàries?**

Es troba contemplat al Pla normatiu.

**Observacions:**

L'Ajuntament de Palafolls ha previst al Pla normatiu l'aprovació d'una Ordenança en matèria de Transparència i Administració digital. S'està valorant la possibilitat de prendre com a base el document de l'Ordenança tipus de Localret.

En referència al ROM, es troba aprovat inicialment. Com no s'ha aprovat l'Ordenança de Transparència i Administració digital, no contempla com a obligatòria la relació electrònica amb l'Ajuntament dels treballadors i els membres de la Corporació.

L'Ajuntament disposa d'un full de ruta d'Administració electrònica i té contractat el mòdul de gestió documental d'Audifilm.

S'ha realitzat formació en diverses matèries, però manca la programació d'accions formatives següents: reutilització de la informació i en competències digitals.

## **BLOC 1: Digital per defecte i Principi d'una sola vegada**

Una de les palanques de canvi que la UE considera fonamentals per accelerar la transformació digital de les administracions públiques és utilitzar la tecnologia per facilitar el màxim la relació de la ciutadania i de les empreses amb l'Administració. Per a això, és fonamental que les Administracions públiques dissenyin i prestin els seus serveis de forma digital com a opció preferent, de manera multicanal i a través d'un únic punt de contacte o finestreta única (principi "digital per defecte"). D'altra banda, s'exigeix reduir les càrregues administratives que suposen per a la ciutadania i les empreses haver d'aportar la mateixa documentació i informació a les diferents Administracions públiques, i és per això que es fomenta la reutilització de les dades, respectant les normes relatives a la protecció de dades (principi "d'una sola vegada").

### **• Controls**

#### **A) EINES I INFRAESTRUCTURES**

##### **1.1 PUNT D'ACCÉS ELECTRÒNIC**

###### **a. Cercador**

Disposa l'entitat d'un cercador web (motor de cerca de continguts)?

- Si  
 No

### b. Web Semàntica

El Web és semàntic?

- Sí
- No

### c. Qualitat de la informació

¿La informació que es difon a través d'aquest punt d'accés general electrònic compleix els requisits establerts a l'Art. 7 RD 203/2021? (Actualitzada, objectiva, útil, accessible...)?

- Sí
- No

¿Enllaça amb la seu electrònica?

- Sí
- No

¿I amb el portal de transparència?

- Sí
- No

#### Observacions:

En referència al Punt d'Accés General Electrònic, el resultat de l'auditoria posa de manifest que caldria incorporar en el web municipal totes aquelles propietats de llenguatge més natural, que permeti a la ciutadania cercar la informació per temàtiques, fets vitals i qualsevol forma d'expressió relacionada que la faci més accessible.

Cal anar avançant per garantir que la informació que es difon a través del punt d'accés general electrònic compleixi els requisits establerts a l'Art.7 RD 203/2021 (actualitzada, objectiva, útil, accessible...).

## 1.2 SEU ELECTRÒNICA

### a. Creació

S'ha creat la Seu Electrònica de l'entitat?

- Sí
- No

### b. Contingut

Inclou tot el contingut establert per la normativa vigent? Art. 11 RD 203/2021

- Sí
- No

Es basa en un certificat d'autenticació de lloc web?

- Sí  
 No

S'han previst mesures de contingència per garantir accessos o processos alternatius en cas d'incidències tècniques, segons el que està previst a la normativa vigent?

- Sí  
 No

### c. Qualitat Informació

S'estan treballant mesures per garantir la qualitat de la informació publicada en Seu electrònica, en els termes de l'art. 38 de la Llei 40/2015?

- Sí  
 No

#### Observacions:

L'Ajuntament de Palafolls fa servir el servei de Seu electrònica de l'AOC. Compleix amb l'establert a l'art. 11 RD. 203/2021, a excepció de:

- Acord de creació de la seu electrònica
- Sistemes de signatura admesos.
- Normativa reguladora del Registre d'entrada
- Data/hora oficial (està al web però no a la seu)
- Incidència tècnica/informació.
- Relació actualitzada procediments i tràmits (Sí), però la relació de serveis (es troba disponible al web, però no a la seu electrònica).
- Apartat 11. 1. i): Relació actualitzada de les actuacions administratives automatitzades vinculades als serveis, procediments i tràmits descrits a la lletra anterior. Cadascuna s'acompanyarà de la descripció del seu disseny i funcionament, els mecanismes de rendició de comptes i transparència, així com les dades utilitzades en la seva configuració i aprenentatge.
- Apartat 11.2.g): Un accés als models, i sistemes de presentació massiva, d'ús voluntari, que permetin a les persones interessades presentar simultàniament diverses sol·licituds de la manera que estableixi, si escau, cada Administració, organisme públic o entitat de dret públic titular de la seu electrònica o seu electrònica associada.

Per altra banda, no s'ha previst un pla de mesures de contingència per garantir accessos o processos alternatius en cas d'incidències tècniques.

### 1.3 REGISTRE ELECTRÒNIC

#### **a. Implantació**

L'entitat ha implantat el registre electrònic general d'entrada de documents?

- Si  
 No

#### **b. Registre únic**

El Registre electrònic és únic per a tota l'organització?

- Si  
 No

S'han previst els mecanismes de subsanació establerts a la normativa en cas de presentació en paper de documents per part de les persones obligades?

- Si  
 No

En cas que la mida dels documents registrats excedeixi la capacitat que es determini al Sistema d'Interconnexió de Registres, s'ha previst substituir-ho per la posada a disposició dels documents, prèviament dipositats en un repositori d'intercanvi de fitxers? (art. 39.4 RD 203/2021).

- Si  
 No

#### **c. Interconexión**

¿El registro electrónico de la Corporación está interconectado con el resto de registros Electrónicos del Sector Público?

- Si  
 No

#### **Observacions:**

En referència al Registre Electrònic, s'ha implantat a l'organització, es constitueix com a registre únic, i es troba interconnectat a través de MUX (AOC).

Així mateix, s'està treballant en disposar d'un sistema de posada a disposició dels documents prèviament dipositats en un repositori d'intercanvi de fitxers, quan la mida d'aquests documents registrats excedeixi la capacitat que es determini al Sistema d'Interconnexió de Registres.

## 1.4 OBLIGATS TRAMITACIÓ ELECTRÒNICA

### **a. Identificació**

Ha identificat l'entitat els obligats a la tramitació electrònica d'acord amb la Llei 39/2015?

- Si  
 No

### **b. Mesures implantació**

Ha fet efectiva aquesta obligació? Indiqui quines mesures ha portat a terme:

- Disposa de tràmits electrònics per possibilitar-ho?  
 Ha realitzat sessions informatives de sensibilització amb aquests col·lectius?  
 Ha realitzat formació als empleats de l'Oficina d'assistència en matèria de registres?

### **c. Tràmits electrònics**

Disposa de tràmits electrònics al detall?

- Si  
 No

#### **Observacions:**

En referència als obligats en la tramitació electrònica, han estat identificats els col·lectius, havent-se realitzat les mesures d'implantació:

- Es disposa de tràmits electrònics per possibilitar-lo, tot i així, no es disposa de tràmits electrònics al detall.
- S'han realitzat sessions informatives de sensibilització als col·lectius
- Formació als empleats de l'oficina d'assistència en matèria de registres

## **1.5.1 IDENTIFICACIÓ CIUTADANIA**

### **a. Implantació**

És possible la identificació electrònica dels interessats en la seu electrònica?

- Si  
 No

### **b. Sistemes admesos**

Admet sistemes basats en certificat qualificat de signatura electrònica de persona física?

- Si  
 No

Admet sistemes basats en claus concertades?

- Sí
- No

Admet sistemes basats en certificat qualificat de segell electrònic de representant de persona jurídica?

- Sí
- No

Admet els sistemes autoritzats per l'Administració General de l'Estat?

- Sí
- No

### 1.5.2 SIGNATURA CIUTADANIA

#### a. Implantació

És possible la signatura electrònica dels interessats en la seu electrònica?

- Sí
- No

#### b. Sistemes admesos (I)

Admet sistemes de signatura electrònica qualificada i avançada basats en certificat electrònic qualificat de signatura electrònica?

- Sí
- No

Admet sistemes basats en claus concertades?

- Sí
- No

#### c. Sistemes admesos (II)

Admet sistemes de segell electrònic avançat i qualificat basats en certificat qualificat de segell electrònic?

- Sí
- No

Admet sistemes de signatura electrònica manuscrita capturada mitjançant tauleta?

- Sí
- No

S'ha realitzat la corresponent avaluació d'impacte establerta per la normativa en matèria de protecció de dades personals?

- Sí
- No

S'han implementat, pels casos que sigui necessari, els sistemes de signatura amb pseudònim?

- Sí
- No

### 1.5.3 IDENTIFICACIÓ ELECTRÒNICA ENTITAT

#### a. Implantació

L'entitat ha creat un segell per a la identificació electrònica (article 40 LRJSP), especialment als efectes de la sol·licitud d'intercanvi de dades i documents?

- Sí
- No

#### b) Tipus

S'ha creat un segell electrònic basat en certificat reconegut o qualificat?

- Sí
- No

S'ha creat un segell electrònic qualificat?

- Sí
- No

#### c) Publicació

D'acord amb l'article 11 del RD 203/2021, es publiquen la relació de sistemes d'identificació i signatura electrònica admesos o utilitzats en l'organització?

- Sí
- No

S'ha posat a disposició a la seu electrònica un sistema de verificació dels certificats utilitzats i dels segells electrònics?

- Sí
- No

**Observacions:**

**En referència als sistemes d'identificació i signatura electrònica** l'Ajuntament compleix amb els requisits establerts a les Lleis 39 i 40 i RD 203/2021, perquè aquests serveis són proveïts per l'AOC (sistemes identificació i signatura de la ciutadania i Identificació Electrònica de l'Entitat), tot i que no s'han implementat les signatures amb pseudònim.

Per altra banda, no es publiquen, d'acord amb l'article 11 del RD 203/2021, la relació de sistemes d'identificació i signatura electrònica admesos o utilitzats en l'organització.

Admet sistemes de firma electrònica manuscrita capturada mitjançant tauleta –biomètrica- (només en alguns tràmits no s'ha desplegat en tots els serveis), tot i que no s'ha realitzat l'avaluació d'impacte obligatòria per a aquest tipus de tractament de dades.

#### 1.5.4 ACTUACIÓ ADMINISTRATIVA AUTOMATITZADA

**a. Implantació**

L'entitat ha creat un segell per a l'actuació administrativa automatitzada (artículo 42.a) LRJSP)?

- Si  
 No

**b. Sistemes**

S'ha creat un segell electrònic d'Administració Pública/òrgan basat en certificat reconegut o qualificat?

- Si  
 No

L'entitat ha creat un codi segur de verificació per a l'actuació administrativa automatitzada?

- Si  
 No

**c. Publicació**

Es publica la relació actualitzada de les actuacions administratives automatitzades vinculades als serveis, procediments i tràmits, acompanyada de la descripció del seu disseny i funcionament, els mecanismes de rendició de comptes i transparència, així com les dades utilitzades en la seva configuració i aprenentatge?

- Si  
 No

**Observacions:**

L'Ajuntament té un segell d'òrgan i un CSV que fan servir per tota Activitat Administrativa Automatitzada (AAA), que el gestor d'expedients aplica directament.

Per altra banda, no es publica la relació actualitzada de les actuacions administratives automatitzades vinculades als serveis, procediments i tràmits, acompanyada de la descripció del seu disseny i funcionament, els mecanismes de rendició de comptes i transparència, així com les dades utilitzades en la seva configuració i aprenentatge

### 1.5.5 SIGNATURA ÒRGANS ADMINISTRATIUS I EMPLEATS PÚBLICS

**a. Implantació**

L'entitat ha dotat els titulars dels òrgans i els empleats públics de sistemes de signatura electrònica (article 43 LRJSP)?

- Si  
 No

**b. Sistemes**

Indiqui quins mitjans:

- Se emplean sistemas de firma electrónica ordinaria  
 S'utilitzen sistemes de signatura electrònica avançada basada en certificat qualificat  
 S'utilitzen sistemes de signatura electrònica qualificada

**c. Representació ciutadania**

Els empleats públics tramiten en nom de la ciutadania en cas de no disposar d'aquests mitjans?

- Si  
 No

**Observacions:**

**En referència a la signatura d'òrgans administratius i empleats públics**, s'han implantat sistemes de signatura electrònica (TCAT), però encara el empleats públics no poden signar en nom de la ciutadania (s'està treballant en aquesta línia).

### 1.6 REPRESENTACIÓ ELECTRÒNICA

**a. Implantació**

És possible l'acreditació de la representació electrònica?

- Si  
 No

## b. Mitjans

Indiqui amb quins mitjans:

- Admet certificats de persona física representant

Inscripció al Registre electrònic d'apoderaments?

- Sí
- No

### **Observacions:**

El resultat de l'auditoria posa de manifest que l'Ajuntament de Palafolls:

No ha iniciat el projecte d'implantació de la representació i apoderaments electrònics (REPRESENTA), i tampoc és possible l'acreditació de la representació mitjançant l'apoderament apud acta electrònic. Per altra banda, sí admet certificats de persona física representant.

## 1.7 CARPETES ELECTRÒNIQUES

### a. Implantació

Disposa de carpetes electròniques? Indiqui quines:

- Licitadors
- Empleats

Altres? Indiqui quines

### b. Contingut

Les carpetes electròniques inclouen tota la informació i la documentació que disposa l'organització de les persones interessades?

- Sí
- No

### **Observacions:**

**En referència a les carpetes electròniques** únicament s'han implantat la carpeta dels licitadors i del treballador, encara que cal avançar en dotar-les de més contingut. S'està estudiant la incorporació del servei de carpeta ciutadana de l'AOC.

**En el desplegament de les carpetes es recomana tenir present la necessitat d'incorporar en quant al contingut**, els documents als quals es té accés, i a l'estat de tramitació, i funcionalitats com la compareixença electrònica, i la practica de la notificació electrònica per compareixença.

D'acord amb l'art. 13. de la Llei 29/2010 Llei de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya, la ciutadania té **Dret a un espai personalitzat en les relacions del sector públic de Catalunya amb els ciutadans i les empreses:**

1. Els ciutadans i les empreses, en les relacions amb el sector públic, tenen dret a disposar d'un espai personalitzat a la seu electrònica corporativa, en què, degudament identificats i autenticats, puguin, d'una manera senzilla, dur a terme les accions següents:

- a) Accedir a l'estat de les relacions i els tràmits que duen a terme electrònicament amb l'administració corresponent.
- b) Accedir a la documentació annexada als tràmits i les gestions fets electrònicament.
- c) Rebre el document acreditatiu de la resolució del procediment iniciat electrònicament.
- d) Accedir a les notificacions i les comunicacions que els tramet l'Administració.
- e) Accedir a llur perfil i modificar-lo, si s'escau.<sup>19</sup>
- f) Posar a disposició del sector públic la informació necessària per a resoldre llurs procediments administratius.

En aquest sentit, és habitual que les administracions disposin d'espais personalitzats adreçats també als col·lectius següents:

- Ciutadana
- Empresa
- Proveïdors
- Entitats
- Regidors
- Etc

## 1.8 FACTURES ELECTRÒNIQUES

### a. Implantació bústia

És possible la presentació de factures electròniques?

- Sí
- No

### b. Estats tramitació

El proveïdor coneix l'estat de tramitació i la previsió de pagament de les factures?

- Sí
- No

### c. Integració gestió econòmica

L'entrada de la factura electrònica està integrada amb el sistema de gestió econòmica de l'organització?

- Sí
- No

La firma de factures electròniques segons el format "Facturae" es realitza conforme al que regula la normativa vigent?

- Sí
- No

**Observacions:**

**En referència a les factures electròniques,** l'Ajuntament de Palafolls no ha desplegat aquest projecte en la seva totalitat; quedaria pendent crear l'espai del proveïdor on incorporar la previsió de la data de pagament de les factures i consultar l'estat de tramitació.

**1.9 OFICINA D'ASSISTÈNCIA EN MATÈRIA DE REGISTRES****a. Transició**

Ha fet la transició a les oficines d'assistència en matèria de registres? Indiqueu mitjançant quins mecanismes d'assistència

- Assisteix en la realització de còpies electròniques de documents en paper
- Assisteix en el lliurament de notificacions per compareixença espontània
- Assisteix en el dret d'accés a l'expedient electrònic

**b. Registre de funcionaris habilitats**

Ha creat el registre de funcionaris habilitats?

- Sí
- No

**c. Digitalització documents**

Es digitalitzen documents conforme la NTI de Digitalització?

- Sí
- No

**Observacions:**

**En referència a l'Oficina Assistència en Matèria de Registres:** l'Ajuntament de Palafolls ha creat l'Oficina i ha desplegat diferents mecanismes d'assistència en matèria de registres, tot i així, quedarien pendents d'implementar, els següents:

- Assistència per a la presentació de sol·licituds, mitjançant la identificació i la signatura electrònica.
- Assistència a través de les xarxes socials corporatives.
- Assistència mitjançant videoconferència, si es considera

**En referència al Registre de Funcionaris Habilitats,** no s'ha creat formalment.

## 1.10 TRAMITACIÓ EXPEDIENTS

### **a. Gestor Expedients**

S'ha implantat una eina de tramitació electrònica d'expedients?

- Si  
 No

### **b. Formació expedient**

L'expedient es forma mitjançant l'agregació ordenada de documents, proves, dictàmens, informes, acords, notificacions i altres diligències?

- Si  
 No

### **c. Índex expedient**

En cas de tramesa, l'expedient incorpora un índex autènticat dels documents que contingui, conforme a l'ENI?

- Si  
 No

L'expedient conté un índex numerat de tots els documents que contingui quan es remeti, d'acord amb l'ENI?

- Si  
 No

#### **Observacions:**

En referència a la tramitació electrònica d'expedients: s'ha implantat una eina de tramitació electrònica d'expedients i aquest es conforma, segons la normativa, mitjançant l'agregació ordenada de documents. Per altra banda, l'índex electrònic en cas de remissió de l'expedient es conforma de forma manual, amb una diligència de Secretaria.

## 1.11 PAGAMENTS ELECTRÒNICS

### **a. Implantació**

És possible fer pagaments electrònics?

- Admet pagament amb targeta de crèdit i dèbit  
 Admet pagament per transferència bancària  
 Admet pagament per domiciliació bancària  
 Admet altres autoritzats per l'òrgan competent en matèria d'Hisenda Pública

### b. Integració tràmits

El pagament per mitjans electrònics està integrat en els tràmits accessibles a la ciutadania a per poder realitzar-los en un mateix acte?

- Sí
- No

### c. Integració gestió tributària

L'autoliquidació generada al tràmit està integrada automàticament amb el gestor d'expedients i les aplicacions de gestió tributària?

- Sí
- No

#### Observacions:

Es possibiliten aquestes formes de pagament, perquè des de l'OAC de Palafolls es fan autoliquidacions. Malgrat que l'autoliquidació generada al tràmit està integrada automàticament amb el gestor d'expedient i les aplicacions de gestió tributària, no és possible fer un pagament en el decurs d'una tramitació per poder realitzar-la en un mateix acte.

## 1.12 EXPOSICIÓ PÚBLICA ELECTRÒNICA

### a. Implantació

S'utilitzen mitjans electrònics per a l'exposició pública d'edictes i resolucions administratives?

- Sí
- No

### b. Automatització publicació

La publicació es fa des del mateix expedient o bé cal utilitzar una altra plataforma diferent?

- Sí
- No

### c. Evidències

L'evidència de la publicació s'incorpora automàticament a l'expedient electrònic?

- Sí
- No

#### Observacions:

L'exposició pública d'edictes i resolucions administratives es fa al web, de forma manual i es controla el temps d'exposició amb un segell de temps (no es fa servir l'eTauler).

Per assolir un expedient electrònic d'extrem a extrem cal que la publicació es faci automatitzada des del mateix expedient i que l'evidència de la publicació s'incorpori automàticament a l'expedient.

### 1.13 NOTIFICACIÓ ELECTRÒNICA

#### **a. Implantació**

És possible la notificació electrònica a la ciutadania?

- Sí  
 No

#### **b. Pràctica de la notificació**

S'ha implantat la pràctica de la notificació per mitjans electrònics, mitjançant compareixença a la seu electrònica de l'entitat, a través de l'adreça electrònica habilitada única o mitjançant els dos sistemes?

- Sí  
 No

En cas d'accés electrònic a la notificació que es practiqui en paper s'ofereix a la persona interessada la possibilitat d'accedir electrònicament a la resta de notificacions?

- Sí  
 No

S'ha previst un sistema per gestionar el canvi de modalitat a la pràctica de les notificacions que la ciutadania no obligada a tramitar electrònicament té com a dret? Tenint en compte que aquesta voluntat s'ha de comunicar i fer efectiva a partir del cinquè dia hàbil següent a aquell en què l'òrgan competent per tramitar el procediment n'hagi tingut constància?

- Sí  
 No

#### **c. Avís i acreditació**

La notificació es genera sempre en forma electrònica, per a la posada a disposició a la seu, en cas de pràctica en paper?

- Sí  
 No

Es remet un avís al dispositiu electrònic i/o a l'adreça de correu electrònic de l'interessat, amb independència de la modalitat de pràctica de la notificació?

- Sí  
 No

L'acreditació de la notificació practicada en paper es produeix electrònicament (per exemple, mitjançant signatura electrònica a la tauleta)?

- Sí  
 No

## 1.14 COMUNICACIONS ELECTRÒNICAS

### **a. Implantació**

És possible realitzar comunicacions electròniques dins l'organització?

- Sí  
 No

### **b. Evidències**

¿Queda constància en l'expedient electrònic tant de la posada a disposició de la comunicació com del seu accés?

- Sí  
 No

#### **Observacions:**

**La notificació electrònica** es fa a través de l'eNotum, tot i així, falta implementar les següents accions referides a la notificació electrònica:

- En cas d'accés electrònic a la notificació que es practiqui en paper cal oferir a la persona interessada la possibilitat d'accedir electrònicament a la resta de notificacions.
- Malgrat que s'ha previst un sistema per gestionar el canvi de modalitat a la pràctica de les notificacions que la ciutadania no obligada a tramitar electrònicament té com a dret únicament en la primera sol·licitud, cal establir els mecanismes que possibilitin aquesta actuació en qualsevol moment de la tramitació, i que permetin tenir un control sobre l'efectivitat d'aquest canvi de modalitat a partir del cinquè dia hàbil següent a aquell en què l'òrgan competent per tramitar el procediment n'hagi tingut constància.
- La notificació s'ha de generar sempre en forma electrònica, per a la posada a disposició a la seu.
- Cal remetre un avís al dispositiu electrònic i/o a l'adreça de correu electrònic de l'interessat, amb independència de la modalitat de pràctica de la notificació.
- L'acreditació de la notificació practicada en paper s'ha de produir electrònicament.

**En relació amb les comunicacions internes electròniques**, no s'han implantat en l'organització.

## 1.15 ACCÉS ELECTRÒNIC EXPEDIENT

### **a. Procediment**

Existeix un sistema per a l'accés electrònic a l'expedient per part dels interessats?

- Sí  
 No

Es poden obtenir còpies autèntiques totals o parcials si se sol·licita?

- Sí (totals)  
 No

## b. Dades personals

Es garanteix, en cas necessari, la protecció de dades personals?

- Sí
- No

## c. Posada a disposició

¿L'accés es realitza mitjançant posada a disposició de l'expedient al Punt d'Accés General Electrònic?

- Sí
- No

Es preveu la remissió a la persona interessada o, si s'escau representant, d'una adreça electrònica o localitzador que doni accés a l'expedient electrònic posat a disposició?

- Sí
- No

Es garanteix que el període de posada a disposició sigui el que s'hagi determinat en la corresponent política de gestió de documents electrònics?

- Sí
- No

### Observacions:

L'Ajuntament de Palafolls disposa d'un sistema per a l'accés electrònic per part dels interessats que es fa sota demanda i no de forma automatitzada. S'ha disposat un PC a l'OAC per possibilitar la consulta i s'envien còpies totals de l'expedient si se sol·licita. Es fan actuacions per a la protecció de les dades personals, encara que en l'actualitat no és possible realitzar còpia autèntica parcial dels documents d'acord amb les normes tècniques. El sistema possibilita la generació de documents anonimitzats però sense signar.

En aquest aspecte cal avançar en:

- L'accés s'ha de poder realitzar mitjançant posada a disposició de l'expedient al Punt d'Accés General Electrònic.
- Cal preveure la remissió a la persona interessada o, si s'escau representant, d'una adreça electrònica o localitzador que doni accés a l'expedient electrònic posat a disposició.
- Cal garantir que el període de posada a disposició sigui el que s'hagi determinat en la corresponent política de gestió de documents electrònics.

## 1.16 ÒRGANS COL·LEGIATS (GESTIÓ ELECTRÒNICA)

### **a. Implantació**

S'ha incorporat la gestió electrònica dels òrgans col·legiats (convocatòries i tramitació per mitjans electrònics)?

- Sí  
 No

### **b. Videoactes**

S'ha adoptat un sistema d'acta audiovisual, amb mesures apropiades d'assegurament i conservació?

- Sí  
 No

Es produeix electrònicament l'acta i la certificació dels acords?

- Sí  
 No

### **c. Altres mitjans de gestió**

Se celebra la sessió de l'òrgan utilitzant mitjans electrònics per a l'assistència remota?

- Sí  
 No

S'ha implantat, en el seu cas, un sistema de vot electrònic?

- Sí  
 No

S'ha implantat un llibre electrònic d'actes?

- Sí  
 No

#### **Observacions:**

L'Ajuntament de Palafolls ha implementat alguns elements per a possibilitar la gestió electrònica dels òrgans col·legiats (convocatòries, actes...), tot i així, manca el desplegament dels mitjans electrònics que permetin:

- La celebració de sessions per mitjans electrònics de forma remota.
- El vot electrònic.

En referència al llibre electrònic d'actes, el gestor d'expedients permet la seva elaboració, malgrat que no s'ha realitzat la seva implementació efectiva.

## 1.17 LICITACIÓ ELECTRÒNICA

### **a. Implantació**

S'ha implantat la licitació electrònica?

- Sí  
 No

### **b. Integració gestor expedients**

La plataforma de licitació electrònica està integrada amb el gestor d'expedients de la corporació?

- Sí  
 No

### **c. Integració Publicacions**

L'expedient de contractació està integrat amb el perfil de contractant? Sí

L'expedient de contractació està integrat amb diaris oficials? No

Està integrat l'expedient de contractació amb el Registre públic de contractes? No

L'expedient de contractació està integrat amb el Registre Oficial de Licitadors? No

#### **Observacions:**

En referència a la licitació electrònica, l'Ajuntament de Palafolls ha d'avançar en la seva implementació amb la integració de:

- La plataforma de licitació electrònica amb el gestor d'expedients.
- L'expedient de contractació amb els diaris oficials, el Registre públic de contractes, i el Registre oficial de licitadors, així com amb la resta d'aplicacions internes que sigui necessari (comptabilitat, etc.)

## B) GESTIÓ DELS DOCUMENTS I LA INFORMACIÓ

### 1. SISTEMA DE GESTIÓ DOCUMENTAL

#### **a. Desenvolupament**

Disposa d'un sistema de gestió documental, que estigui present al cicle de vida dels documents electrònics? (Aquest control està dirigit a conèixer la completesa d'eines pròpies d'un Sistema de Gestió Documental, i per tant pot ser una eina útil perquè cada entitat detecti fàcilment en quin punt està de desenvolupament el seu Sistema de Gestió Documental)

- Sí  
 No

### b. Components

Inclou el Sistema de Gestió Documental o, en el seu cas, l'entitat disposa de...?

- Un Gestor de Documents
- Un Quadre de Classificació (i catàleg de procediments)?

#### Observacions:

L'Ajuntament de Palafròls no ha implementat un sistema de gestió documental, encara que sí ha desplegat algun dels seus elements, en concret: un gestor de documents i un quadre de classificació documental.

Del resultat de l'auditoria es posa de manifest que es troben pendents de desenvolupament els següents:

- Un Catàleg de Tipologies Documentals
- Un calendari de disposició en aplicació de les TAAD
- Un Vocabulari de Metadades
- Un Model de preservació de documents i expedients, en funció de l'estratègia de la corporació per garantir la seguretat, autenticitat, disponibilitat i interoperabilitat dels documents a llarg termini
- Un Model tecnològic de documents i expedient electrònic que descriu l'estructura i format dels objectes electrònics
- Un catàleg de formats i suports
- Un Model de seguretat del document i expedient
- Una Política de digitalització que inclogui un model de digitalització segura i còpia autèntica, un procediment de digitalització i còpia autèntica del registre d'entrada
- Un model d'impressió segura. Procediment per a la generació i emissió de còpies autèntiques en paper de documents originals electrònics
- Una Política d'ús del certificat digital i la signatura electrònica
- La identificació dels documents essencials de l'organització.

## 2. QUADRE DE CLASSIFICACIÓ DOCUMENTAL

### a. Aprovació

S'ha aprovat un Quadre de Classificació Documental en l'organització?

- Sí
- No

### b. Publicació web

S'ha publicat en el Web el Quadre de Classificació Documental?

- Sí
- No

### c. Implantació i actualització

S'ha implantat de forma efectiva en el si de l'organització?

- Si  
 No

Es manté actualitzat?

- Si  
 No

#### Observacions:

L'Ajuntament de Palafolls té aprovat i implementat de forma efectiva un QdC, encara que segons es manifesta a l'auditoria no és la darrera versió del QdC tipus de les Administracions de Catalunya.

Es recomana implementar el QdC tipus donat que és el quadre que es farà servir per interoperar. Cal implementar-lo de forma efectiva i mantenir-lo actualitzat.

## 3. GESTOR DE DOCUMENTS

### a. Implantació

Disposa d'un gestor de documents?

- Si  
 No

### b. Funcionalitats

El gestor de documents incorpora tota la documentació i informació que ingressa o es genera des de l'organització?

- Si  
 No

El programa gestiona la documentació en totes les fases del cicle de vida dels documents i expedients electrònics?

- Si  
 No

S'ha creat un repositori electrònic destinat a cobrir el conjunt de documents del cicle de vida dels documents electrònics?

- Si  
 No

S'aplica l'Esquema Nacional de Seguretat al repositori electrònic?

- Si  
 No

L'aplicació de les mesures de seguretat es fa atenent els riscos a què puguin estar exposats els documents electrònics, i els terminis en què s'hagin de conservar els documents?

- Si  
 No

### c. Integració

El gestor de documents està integrat amb el gestor d'expedients?

- Si  
 No

El gestor de documents permet interoperar segons l'ENI, amb altres organitzacions?

- Si  
 No

#### **Observacions:**

L'Ajuntament de Palafolls té aprovat i implementat un gestor de documents electrònics, que gestiona la documentació en totes les fases del cicle de vida dels documents i expedients electrònics. Aquest gestor de documents no es troba integrat amb el gestor de d'expedients.

Malgrat això, a la pràctica, encara que s'està treballant en aquesta línia, el gestor no incorpora tota la documentació i informació que ingressa o es genera des de l'organització. Així mateix, cal garantir que al repositori destinat a cobrir el cicle de vida dels documents electrònics s'apliquin les mesures de seguretat previstes a l'ENS, atenent als riscos als que poden estar exposats els documents electrònics, i als terminis al que hagin d'estar exposats els documents.

## 4. CATÀLEG DE PROCEDIMENTS

### a. Elaboració

Disposa d'un catàleg de procediments vinculat al Quadre de Classificació?

- Si  
 No

### b. Desenvolupament (I)

El catàleg és de la totalitat dels procediments?

- Si  
 No

Es treballa en la simplificació i millora dels procediments administratius?

- Si  
 No

### c. Desenvolupament (II)

Disposen d'una descripció detallada dels procediments (manual de procediments)?

- Si  
 No

La descripció dels procediments inclou la catalogació i tipologia de la documentació dels expedients i documents?

- Si  
 No

La relació dels procediments administratius i serveis prestats estan connectats electrònicament amb el SIA, gestionat per l'AGE?

- Si  
 No

#### **Observacions:**

L'Ajuntament de Palafolls no disposa d'un catàleg de procediments vinculat al QdC. S'informa que el QdC tipus incorpora un catàleg de procediments, i per aquesta raó es torna a insistir en la possibilitat d'adoptar aquest QdC en l'organització donats els avantatges que presenta.

En qualsevol cas, l'Ajuntament de Palafolls ha d'avançar en:

- L'elaboració i aprovació d'un catàleg de procediments, que inclogui la totalitat de procediments gestionats a l'organització, descrits de forma detallada (manual de procediments) i que inclogui la catalogació i la tipologia de la documentació dels expedients i documents.
- Avançar en la simplificació i millora dels procediments
- Efectuar la connexió electrònica dels procediments administratius i serveis prestats amb el Sistema d'Informació Administrativa (SIA) de l'AGE (tasca que, si s'adopta el QdC tipus ja estaria realitzat per part de l'AOC.

## 5. TRAMITACIÓ D'EXPEDIENTS

### **a. Suport tramitació**

La tramitació actualment és en paper, híbrid o electrònic integral?

- Paper
- Híbrid
- Electrònic Integral

### **b. Components**

Les eines de gestió d'expedients són transversals, tipus BPM (gestor de processos) o gestor d'actuacions o aplicacions específiques per a la gestió d'expedients implementades per a cada tipus d'expedients, o bé s'utilitzen eines proporcionades per l'Estat, administració autonòmica o ens supramunicipals?

- Tipus BPM (gestor de processos)

S'incorpora la signatura electrònica en els fluxes de treball?

- Sí
- No

En tots els expedients?

- Sí
- No

En totes les fases dels expedients?

- Sí
- No

Indiqueu si teniu algun tipus d'integració amb serveis comuns

- Sí
- No

### **c. Integral electrònic**

La tramitació és electrònica d'extrem a extrem?

- Sí
- No

#### **Observacions:**

L'aplicació de gestió d'expedients és única per a tota l'organització. Els expedients es troben modelitzats bé al detall o amb fluxe genèric. La signatura electrònica s'incorpora en tots els fluxes de treball, en totes les fases.

Cal avançar en aquesta línia amb l'objectiu que la tramitació sigui electrònica d'extrem a extrem.

## 6. DOCUMENTS PÚBLICS ADMINISTRATIUS

### **a. Emissió**

L'entitat emet documents públics administratius d'acord amb la seva normativa d'aplicació?

- Si  
 No

### **b. Components**

Els documents contenen informació de qualsevol naturalesa arxivada segons un format determinat susceptible d'identificació i tractament diferenciat?

- Si  
 No

Els documents disposen de les dades d'identificació que permetin la seva individualització, sens perjudici de la seva possible incorporació a un expedient?

- Si  
 No

Els documents incorporen una referència temporal del moment en què han estat emesos?

- Si  
 No

Els documents incorporen les metadades mínimes exigides?

- Si  
 No

Els documents incorporen les signatures que corresponguin?

- Si  
 No

Els formats de documents es trien en atenció a la seva capacitat per mantenir el valor probatori del contingut i la signatura i les metadades que l'acompanyen?

- Si  
 No

L'elecció de formats de documents normalitzats i perdurables es fa d'acord amb estàndards de preservació o, si escau, d'ús generalitzat?

- Sí
- No

### c. Llibres electrònics

S'ha adoptat un llibre electrònic de decrets i resolucions, en el seu cas?

- Sí
- No

#### Observacions:

L'Ajuntament de Palafolls emet documents públics administratius d'acord amb la normativa d'aplicació, tot i així, hi ha components del document que encara no s'han implementat. En aquest sentit cal avançar en la implementació dels següents components del document electrònic per a la qual cosa es recomana reclamar al proveïdor la revisió i en el seu cas la correcció de les següents mancances:

- Els documents de qualsevol naturalesa han de ser arxivats segons un format determinat susceptible d'identificació i tractament diferenciat.
- Han de disposar de les dades d'identificació que permetin la seva individualització, sens perjudici de la seva possible incorporació a un expedient.
- Han d'incorporar una referència temporal del moment en què han estat emesos.
- Han d'incorporar les metadades mínimes exigides, i les signatures que hi corresponguin.
- Els formats de documents s'han de seleccionar en atenció a la seva capacitat per mantenir el valor probatori del contingut i la signatura i les metadades que l'acompanyen. En el cas de documents normalitzats i perdurables, que es faci d'acord amb estàndards de preservació o, si escau, d'ús generalitzat.
- Es pugui generar el llibre electrònic de decrets i resolucions.

## 7. CONSERVACIÓ DOCUMENTS

### a. Criteris legals

Els documents es conserven durant el període establert per la comissió qualificadora que correspongui, d'acord amb la legislació en vigor, les normes administratives i les obligacions jurídiques que siguin aplicables en cada cas?

- Sí
- No

### b. Requeriments conservació

La conservació dels documents electrònics es realitza de manera que en permet l'accés i en comprèn, com a mínim, la identificació, el contingut, les metadades, la firma, l'estructura i el format?

- Sí
- No

### c. Registre Eliminacions

S'ha aprovat i publicat un registre d'eliminacions?

- Si  
 No

Es manté actualitzat?

- Si  
 No

## 8. POLÍTICA DE GESTIÓ DE DOCUMENTS

### a. Aprovació

S'ha definit i aprovat una Política de gestió de documents d'abast corporatiu?

- Si  
 No

## 9. PROCEDIMENTS DERIVATS DE LA POLÍTICA DE GESTIÓ DE DOCUMENTS

### a. Elaboració

Estan descrits els procediments que es deriven de la política? NO

## 10. MODEL TECNOLÒGIC DE DOCUMENTS I EXPEDIENT ELECTRÒNIC

### a. Elaboració

Disposa d'un Model tecnològic de documents i expedient electrònic que descrigui l'estructura i format dels objectes electrònics?

- Si  
 No

### b. Implantació gestor

S'ha implantat aquest model en el gestor de documents?

- Si  
 No

#### **Observacions:**

L'Ajuntament de Palafolls disposa d'un modelatge de documents en el gestor per a possibilitar una tramitació uniforme.

## 11. RECUPERACIÓ I CONSERVACIÓ DOCUMENT ELECTRÒNIC

### **a. Elaboració**

S'ha elaborat un pla de classificació dels documents adaptat a les funcions, tant generals com específiques, de l'Administració i de les Entitats de Dret Públic vinculades o dependents?

- Sí
- No

### **b. Implantació**

S'aplica efectivament aquest pla de classificació?

- Sí
- No

## 12. ACCÉS ALS DOCUMENTS

### **a. Implantació**

Hi ha accés complet i immediat als documents a través de mètodes de consulta en línia que permeten la visualització dels documents amb tot el detall del contingut, la recuperació exhaustiva i pertinent dels documents, la còpia o descàrrega en línia en els formats originals i la impressió a paper d'aquells documents que siguin necessaris?

- Sí
- No

### **b. Abast accés**

El sistema permet la consulta durant tot el període de conservació almenys de la signatura electrònica, inclòs, si escau, el segell de temps, i de les metadades associades al document?

- Sí
- No

### **c. Accés seu**

En l'accés als documents electrònics a través de les seves seus electròniques o dels canals de comunicació que corresponguin a cada cas, no es mostra:

El contingut del document electrònic quan aquest sigui representable

La informació bàsica de cadascuna de les signatures del document

#### **Observacions:**

Caldrà implementar aquest accés a la seu electrònica mitjançant les carpetes o espais personalitzats habilitats a l'efecte.

### 13. PROCEDIMENT DE COPIAT AUTÈNTIC

#### **a. Elaboració**

S'ha implementat en l'organització un procediment normalitzat de copiat autèntic?

- Si  
 No

#### **b. Requeriments implantació**

La relació entre la còpia electrònica autèntica i el document origen es reflecteix a les metadades del document electrònic còpia a través de la metadada "Identificador del document origen", que pren el valor de l'identificador d'aquella?

- Si  
 No

Les còpies electròniques autèntiques estan signades mitjançant algun dels sistemes de signatura previstos als articles 42 i 43 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic?

- Si  
 No

Les còpies autèntiques s'expedeixen a partir de documents amb qualitat original o còpia autèntica?

- Si  
 No

#### **c. Formats imatge**

Les imatges electròniques apliquen els formats establerts per a fitxers d'imatge a la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Catàleg d'Estàndards?

- Si  
 No

La imatge electrònica és fidel al document origen, per la qual cosa:

- Respecta la geometria del document origen en tamany i proporció  
 No conté caràcters o gràfics que no figurin al document origen

### 14. PROCEDIMENT DE COPIAT AUTÈNTIC (RISC OBSOLESCÈNCIA FORMATS)

#### **a. Elaboració**

S'ha elaborat a l'organització un procediment normalitzat de copiat autèntic per aplicar quan hi hagi risc d'obsolescència de formats o bé deixi de figurar entre els admesos?

- Si  
 No

### **b. Formats**

Aplica còpia autèntica amb canvi de format?

- Si  
 No

Aplica etiquetatge amb informació del format utilitzat, i si escau de les migracions o conversions de formats?

- Si  
 No

## **15. PROCEDIMENT DE CONVERSIÓ DE DOCUMENTS ELECTRÒNICS**

### **a. Elaboració**

S'ha elaborat un procediment de conversió de documents electrònics?

- Si  
 No

### **b. Requeriments procés**

Aquest procediment s'ha definit atenent a la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Política de gestió documents electrònics?

- Si  
 No

Es preveu per a aquells documents que ho requereixin un tractament específic en la conversió per assegurar la conservació del contingut, context i estructura del document origen i identificació dels components que requereixin?

- Si  
 No

El format del nou document convertit se selecciona entre els establerts a la NTI de Catàleg d'estàndards i permetrà la reproducció de la informació continguda al document original minimitzant el risc de pèrdua d'informació?

- Si  
 No

El document electrònic té assignat el valor "Còpia electrònica autèntica amb canvi de format" a la metadada mínima obligatòria "Estat d'elaboració"?

- Si  
 No

### c. Implantación

¿Se ha implementado este procedimiento?

- Sí  
 No

## 16. PROCEDIMENT DE CÒPIES ELECTRÒNIQUES PARCIALS AUTÈNTIQUES

### a. Elaboració

S'ha elaborat un procediment de còpies electròniques parcials autèntiques?

- Sí  
 No

## 17. PROCEDIMENT PER AL CANVI DE SUPORT DE DOCUMENTS

### a. Elaboració

S'ha elaborat un procediment per al canvi de suport de documents?

- Sí  
 No

## 18. SISTEMA D'ARXIU

### a. Implantació

Disposa d'un sistema d'arxiu electrònic (únic)?

- Sí  
 No

### b. Requeriments

S'ha implantat un arxiu electrònic de documents en fase activa?

- Sí  
 No

S'ha implantat un arxiu electrònic de documents electrònics de procediments finalitzats?

- Sí  
 No

S'aplica l' ENS a l'arxiu electrònic únic?

- Sí  
 No

S'aplica la legislació en matèria de protecció de dades?

- Si  
 No

**c. Calendario de conservación**

¿Se dispone de un calendario de conservación y acceso?

- Si  
 No

**Observacions:**

Del resultat de l'auditoria es constata que l'Ajuntament de Palafolls es troba adherit al servei iArxiu de l'AOC, però encara no s'ha fet cap migració.

**19. PRESERVACIÓ DE LA SIGNATURA ELECTRÒNICA**

**a. Ús signatura longeva**

S'utilitzen formats de signatura longeva que preservin la conservació de les signatures al llarg del temps; o la signatura i els certificats es conserven i custodien als repositoris i arxius electrònics?

- Si  
 No

**b. Requeriments**

La política de firma defineix un servei per mantenir les evidències de validesa de les firmes longeves i gestionar l'actualització de les firmes?

- Si  
 No

¿La firma longeva inclou un segell de temps que garanteix que el certificat era vàlid en el moment en què es va realitzar la firma?

- Si  
 No

¿La firma longeva inclou els certificats del signant i la cadena de certificació, i les informacions d'estat dels certificats i informacions de revocació?

- Si  
 No

¿S'inclou un segell de temps sobre els certificats i les informacions d'estat, ja sigui a la firma longeva o al dipòsit on s'emmagatzemen?

- Si  
 No

### c. Protección firma

¿Es protegeix la firma davant l'obsolescència criptogràfica mitjançant resellat o dipòsit segur?

- Si  
 No

#### Observacions:

L'Ajuntament de Palafolls realitza còpies autèntiques "totals", però no parcials.

## BLOC 2: Interoperabilitat i Transfronterer de forma predeterminada

Mitjançant aquest principi s'estableix l'obligació de dissenyar els serveis públics de manera que puguin funcionar sense discontinuïtats en tot el mercat únic, sobre la base de la lliure circulació de dades i serveis digitals a la UE. L'objectiu és que els serveis públics digitals estiguin disponibles més enllà de les fronteres, evitant així la generació de fragmentació, de diferents velocitats en l'impuls de la transformació digital, i garantint així que la ciutadania i les empreses puguin adreçar-se a qualsevol administració pública de la UE, facilitant així la mobilitat dins de mercat únic.

La translació normativa d'aquest principi en el nostre ordenament la trobem en l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat, que es recull en l'article 156 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del Sector Públic, substituint l'apartat 1 de l'article 42 de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als Serveis Públics. La seva finalitat és la creació de les condicions necessàries per garantir l'adequat nivell d'Interoperabilitat tècnica, semàntica i organitzativa dels sistemes i aplicacions emprats per les Administracions públiques, que permetin l'exercici de drets i el compliment de deures a través de l'accés electrònic als serveis públics, alhora que redunda en benefici de l'eficàcia i l'eficiència, en el marc, entre altres normes, de la Llei 39/2015 de procediment administratiu comú de les Administracions públiques.

### • Controls

#### 2.1 PLA D'ADEQUACIÓ A L'ENI

##### a. Desenvolupament

Existeix una estratègia d'adequació a l'ENI?

- Si  
 No

## 2.2 ESPECIFICACIONS DELS SERVEIS DISPONIBLES PER MITJANS ELECTRÒNICS

### **a. Aprovació**

S'han establert, aprovat i publicat les condicions d'accés i la utilització dels serveis, dades i documents en format electrònic?

- Sí
- No

### **b. Especificacions**

S'especifiquen:

- Les finalitats d'accés i utilització?
- Les modalitats de consum, consulta o interacció?
- Els requisits que han de satisfer els possibles usuaris?
- Els perfils dels participants implicats en la utilització dels serveis?
- Els protocols i criteris funcionals o tècnics necessaris per accedir als serveis?
- Els mecanismes de govern dels sistemes interoperables?
- Les condicions de seguretat aplicables?

- Sí
- No

### **c. Conformitat normes**

Les condicions d'accés i utilització aplicables són conformes als principis, drets i obligacions que conté:

- Els instruments jurídics a subscriure?
- La normativa en matèria de protecció de dades personals?
- L'Esquema Nacional de Seguretat?

- Sí
- No

## 2.3 SINCRONITZACIÓ HORA OFICIAL

### **a. Hora nacional**

Els sistemes i els serveis d'administració electrònica se sincronitzen amb l'hora oficial a través del Reial Institut i Observatori de l'Armada o s'utilitzen els serveis de la Xarxa SARA que distribueix l'hora oficial?

- Sí
- No

### **b. Hora europea**

La sincronització de la data i l'hora es fa quan és possible amb l'hora oficial a nivell europeu?

- Si
- No

## **2.4 CONVENIS INTEROPERABILITAT**

### **a. Adhesió**

S'han establert convenis de consulta de dades i documents entre les Administracions públiques emissores i receptores?

- Si
- No

¿Existeix conveni d'interoperabilitat Estat /CCAA?

- Si
- No

### **b. Ús nodes**

El Pla de Direccionament de l'Administració s'ha implementat que defineixi un espai d'adreçament privat alhora que facilita la coordinació entre plans de numeració IP?

- Si
- No

S'utilitzen nodes d'interoperabilitat?

- Si
- No

La xarxa de l'entitat es troba connectada amb la xarxa SARA?

- Si
- No

Aquesta connexió compleix amb la NTI de requisits de connexió a la Xarxa SARA?

- Si
- No

### c. Xarxa Europea

L'ens local està adherit a un conjunt d'infraestructures de comunicacions i serveis bàsics que es connectin amb les xarxes de les AAPP espanyoles amb les institucions europees?

- Si  
 No

**NOTA:** totes les previsions referides al punt 2.4 es compleixen donat que les administracions catalanes estan connectades amb l'AOC, que és el node d'interoperabilitat.

## 2.5 CONSULTES AUTOMATITZADES DE DADES I DOCUMENTS

### a. Implantació

Es realitzen consultes automatitzades de dades i documents electrònics entre administracions?

- Si  
 No

### b. Catàleg de dades i documents interoperables

S'ha elaborat i publicat en el web un catàleg de dades i documents interoperables?

- Si  
 No

### c. Integració consultes

S'ha realitzat la integració mitjançant Web Services dels expedients i els tràmits a les consultes de documents i dades d'altres administracions?

- Si  
 No

L'intercanvi de dades (provisió i consum) es fa conforme a la NTI de Protocols d'intermediació de dades?:

- Agents i rols
- Compliment dels requisits de la Plataforma
- Traçabilitat
- Catàleg de serveis

### **Observacions:**

L'Ajuntament de Palafolls realitza consultes automatitzades de dades i documents electrònics entre Administracions. Tot i així, cal que aquestes consultes es produeixin de forma automatitzada mitjançant la integració en tràmits i expedients a través de Web Services.

## 2.6 INVENTARI D'INFORMACIÓ ADMINISTRATIVA

### **a. Elaboració**

S'ha disposat en el Web corporatiu un inventari d'informació administrativa (procediments i serveis)?

- Sí
- No

### **b. Relació DIR3**

S'ha disposat al web una relació actualitzada dels òrgans administratius i oficines de registre i atenció a la ciutadania, i les seves relacions entre elles (DIR3)?

- Sí
- No

Aquests òrgans i oficines es codifiquen de forma unívoca i aquesta codificació es difon entre les Administracions públiques?

- Sí
- No

### **c. Actualització i interconnexió**

S'ha regulat la forma de creació i manteniment de l'inventari d'informació administrativa?

- Sí
- No

L'inventari d'informació administrativa està enllaçat i és interoperable amb l'inventari de l'Administració General de l'Estat (SIA)?

- Sí
- No

## 2.7 SISTEMES D'INTERCONNEXIÓ DE REGISTRES

### **a. Implantació**

Disposa de sistemes d'interconnexió de registres?

- Sí
- No

### **b. Intercanvi d'assentaments**

S'intercanvien assentaments registrals a través d'ORVE/SIR segons el que disposa la NTI de Model de dades per a l'intercanvi d'assentaments entre les entitats registrals?

- Sí
- No

### c. Integració gestor expedients

Es troben integrats amb el gestor d'expedients?

- Sí  
 No

#### Observacions:

L'Ajuntament de Palafolls té implantat el servei d'interconnexió de registres MUX, de l'AOC. En aquest àmbit fan enviaments de forma manual a administracions de l'Estat espanyol, a través del SIR, a demanda, i de forma residual.

Tot i així, cal que aquestes trameses es produeixin de forma ordinària, com una funció més de l'Oficina d'Assistència en Matèria de Registres en referència al registre d'entrada. Per a l'ordenació de les funcions relatives al registre d'entrada i sortida de l'Ajuntament, és de gran utilitat disposar d'una norma interna que pot prendre la forma d'Instrucció.

## 2.8 FINESTRETA ÚNICA

### a. Adhesió VUDS

L'entitat s'ha adherit al servei de Finestreta Única de la Directiva de Serveis?

- Sí  
 No

### b. Adhesió EUGO

i a l'EUGO?

- Sí  
 No

### c. Integració

S'han integrat de manera efectiva en el catàleg de tràmits?

- Sí  
 No

#### Observacions:

L'Ajuntament de Palafolls no ha iniciat els tràmits per adherir-se a la Finestreta Única Empresarial (FUE), que permet donar compliment a la normativa vigent en matèria de facilitació de l'activitat econòmica mitjançant el principi "only once" pel qual empreses i emprenedors només hauran d'aportar una única vegada les seves dades en tots els seus tràmits amb totes les administracions.

## 2.9 MODELS DE DADES D'INTERCANVI

### **a. Desenvolupament**

S'estableixen models de dades d'intercanvi, d'aplicació obligatòria per als intercanvis d'informació a les Administracions públiques?

- Si  
 No

### **b. Especificacions**

Els models de dades es troben correctament identificats i descrits?

- Si  
 No

Es publiquen tots els models d'intercanvi referits a:

- Matèries subjectes a intercanvi d'informació amb la ciutadania i amb altres Administracions públiques?
- Infraestructures, serveis i eines comunes, que no siguin d'ús exclusivament intern a l'organització?

S'utilitzen estandars oberts o, en el seu cas, d'ús generalitzat per als models de dades?

- Si  
 No

### **c. Publicació**

Els models de dades es publiquen, juntament amb les definicions i les codificacions associades, a través del Centre d'Interoperabilitat Semàntica de l'Administració?

- Si  
 No

Les definicions i codificacions utilitzades en els models de dades tenen en compte el que disposa la Llei 12/1989, de 9 de maig, de la funció estadística pública i la resta de disposicions que regulen la funció estadística?

- Si  
 No

## 2.10 ENI-DOC

### **a. Emissió**

És possible la generació de l'ENI-doc, és a dir, documents amb les especificacions necessàries per a l'intercanvi de documents electrònics?

- Si  
 No

## b. Components

Tot document electrònic objecte d'intercanvi té els següents components?

- Contingut, entès com a conjunt de dades o informació del document
- Si escau, firma electrònica
- Metadades del document electrònic: no

### Observacions:

De l'auditoria es constata que és possible la generació de l'ENI-doc, és a dir, documents amb les especificacions necessàries per a l'intercanvi de documents electrònics, encara que es fa amb un format propi. Tot i així, cal verificar que els documents electrònics generats contenen el components que exigeixen les NTI.

L'intercanvi de documents electrònics, als efectes de remissió i posada a disposició, es fa mitjançant l'enviament de l'estructura definida a l'annex II de la NTI?

- Sí
- No

S'identifica cada document de manera única i inequívoca per mitjà de convencions adequades, que permeten classificar-lo, recuperar-lo i referir-s'hi amb facilitat?

- Sí
- No

Es garanteix la disponibilitat i integritat de les metadades dels documents electrònics, mantenint de manera permanent les relacions entre cada document i les seves metadades?

- Sí
- No

S'ha dissenyat la implementació de les metadades de gestió de documents electrònics per al seu tractament i gestió a nivell intern, d'acord amb les necessitats, els criteris i la normativa específica?

- Sí
- No

S'ha establert un esquema de metadades de gestió de documents electrònics que respon a les particularitats i necessitats específiques de gestió?

- Sí
- No

Les metadades mínimes obligatòries del document electrònic són les indicades a l'Annex I de la NTI?

- Sí
- No

### c. Ús (e-EMGDE)

S'utilitza l'Esquema de Metadades per a la Gestió del Document Electrònic (e-EMGDE)

- Sí
- No

## 2.11 ENI-EXPEDIENT

### a. Emissió

És possible la generació de l'ENI-expedient, és a dir, l'estructura que cal aplicar per a l'intercanvi d'expedients electrònics?

- Sí
- No

### b. Índex electrònic

Als expedients s'inclou un índex electrònic signat per un òrgan o entitat actuant que garanteixi la integritat de l'expedient electrònic i permeti la seva recuperació?

- Sí
- No

L'índex electrònic recull el conjunt de documents electrònics associats a l'expedient en un moment donat i, si escau, les seves disposicions en carpetes o expedients?

- Sí
- No

L'índex electrònic dels expedients objecte d'intercanvi reflecteix, com a mínim:

- La data de generació de l'índex?
- Per a cada document electrònic: el vostre identificador, empremta digital, la funció resum usada per a la seva obtenció, tal com disposa la NTI Catàleg d'Estàndards, i opcionalment, la data d'incorporació a l'expedient i l'ordre del document dins de l'expedient?

- Sí
- No

Les metadades mínimes obligatòries de l'expedient electrònic:

- Són les indicades a l'annex I de la NTI?
- S'associen en la formació de l'expedient per a remetre-les o posar-les a disposició?

- No es modifiquen en cap fase posterior del procediment administratiu, a excepció de modificacions necessàries per a la correcció d'errors o omissions en el valor inicialment assignat?

- Sí
- No

**Observacions:**

Cal verificar que els expedients electrònics generats contenen el components que exigeixen les NTI.

## 2.12 POLÍTICA DE SIGNATURA ELECTRÒNICA I DE CERTIFICATS

### **a. Adhesió Política AGE**

S'ha adoptat la política marc de signatura electrònica i de certificats de l'AGE?

- Sí
- No

## 2.13 CREACIÓ DE LA SIGNATURA ELECTRÒNICA

### **a. Adequació a Política**

Les aplicacions compleixen la política de signatura electrònica i de certificats aplicable en el seu àmbit d'actuació?

- Sí
- No

### **b. Aplicació i creació**

L'aplicació de creació de la signatura electrònica permet que el signant s'asseguri que el fitxer que es vol signar no disposi de contingut dinàmic que n'afecti la validesa i que pugui modificar el resultat de la signatura al llarg del temps?

- Sí
- No

L'aplicació de la creació de signatura electrònica només permet utilitzar certificats vàlids i vigents en el moment de la signatura?

- Sí
- No

### c. Ús etiquetes

L'aplicació de creació de la signatura utilitza les etiquetes següents:

- Data i hora de la signatura, que podrà ser merament indicativa en funció de com s'hagi generat la signatura
- Certificat del signant
- Política de signatura sobre la que es basa el procediment de generació de la signatura electrònica
- Format de l'objecte original
- Contrasignatura, en el cas de creació de signatures electròniques per a diversos signants sobre el mateix objecte, on el segon signant ratifica la signatura del primer

Les aplicacions permeten el control de l'ús dels mecanismes d'acreditació i de representació de la ciutadania?

- Sí
- No

## 2.14 VALIDACIÓ SIGNATURES ELECTRÒNIQUES

### a. Implantació

Es permet la validació de les signatures electròniques contra la política de signatura electrònica indicada a la signatura del document electrònic?

- Sí
- No

### b. Garanties de la signatura

L'aplicació de validació de signatura electrònica permet la garantia de que la signatura és vàlida per al fitxer específic que està signat, així com la validesa dels certificats?

- Sí
- No

## 2.15 FORMATS DE SIGNATURA PER A L'INTERCANVI

### a. Implantació

Els formats de signatura electrònica de transmissió de dades són els estàndards recollits al Catàleg d'estàndards?

- Sí
- No

### b. Ús estàndards

La signatura electrònica de contingut fa ús d'alguns dels estàndards següents, recollits al Catàleg d'estàndards?:

- a) XAdES (XML Advanced Electronic Signatures)
- b) CADES (CMS Advanced Electronic Signatures)
- c) PAdES (PDF Advanced Electronic Signatures)?

Es té en compte la legislació Europea (Decisió d'Execució UE 2015/1506 o la que la substitueixi)?

- Si
- No

Els documents electrònics als quals s'apliqui signatura basada en certificats de cara al seu intercanvi s'ajusten a les especificacions de format i estructura establertes a la NTI de Document electrònic?:

- a) XAdES internally detached signature
- b) XAdES enveloped signature
- e) PAdES?

Les informacions d'estat de certificats fan ús d'alguns dels estàndards següents?:

- a) CRL
- b) OCSP

### c. Metadates Política Signatura

En cas que es tracti de signatura de Documents Electrònics Administratius s'afegeix informació sobre la política de signatura?

- Si
- No

## 2.16 ALGORITMES SIGNATURA ELECTRÒNICA

### a. Seguretat genèrica

La signatura electrònica emprada en entorns de seguretat genèrica fa ús d'algoritmes definits a la normativa de desenvolupament del Reglament eIDAS?

- Si
- No

### b. Alta seguretat

La signatura electrònica emprada en entorns d'alta seguretat fa ús dels algorismes definits amb el criteri del Centre Criptològic Nacional (CCN)?

- Si
- No

Els segells de temps segueixen les especificacions tècniques establertes en els estàndards de segellat de temps?

- Si
- No

## 2.17 CÒPIES AUTÈNTIQUES ELECTRÒNIQUES

### **a. Implantació**

Es poden realitzar còpies autèntiques electròniques (article 27 LPACAP) conforme als requisits de les NTI?

- Si
- No

### **b. Requeriments**

S'han designat els òrgans competents per a l'expedició de còpies autèntiques?

- Si
- No

S'ha creat el registre de funcionaris habilitats per a la producció de còpies electròniques autèntiques interadministratives?

- Si
- No

S'ha creat un segell electrònic de còpies electròniques autèntiques?

- Si
- No

S'ha establert un sistema de codi segur de verificació per a l'autenticació de les còpies autèntiques en paper?

- Si
- No

Es realitzen còpies electròniques autèntiques de documents electrònics amb canvi de format?

- Si
- No

Es realitzen còpies electròniques autèntiques a partir de documents en paper?

- Si
- No

### c. Política de digitalització

Es disposa d'una Política de digitalització que inclogui un model de digitalització segura i còpia autèntica, que inclogui un procediment de digitalització i còpia autèntica?

- Sí
- No

## 2.18 MECANISMES DE CONTROL COMPLIMENT ENI

### a. Planificació

S'han planificat mecanismes de control que permetin verificar el compliment de l'ENI a l'entitat?

- Sí
- No

### b. Execució

S'han executat aquests mecanismes de control?

- Sí
- No

### c. Declaració de conformitat

S'ha aprovat i publicat la declaració de conformitat amb l'ENI a la seu electrònica?

- Sí
- No

## **BLOC 3: Govern Obert, Bon Govern i Bona Administració**

Les dades, la informació i la documentació que està en poder de les Administracions públiques és de la ciutadania i de les empreses. Desplegar un model de Govern Obert per les Administracions públiques requereix un canvi de paradigma i de cultura en la gestió de l'activitat administrativa que permeti garantir, des de l'origen, l'obertura i el dret d'accés a la informació. Per això, les Administracions públiques han de poder compartir informació i dades entre si, i han de facilitar que la ciutadania i les empreses puguin tenir accés a les seves pròpies dades, controlar-les i rectificar-les, garantint òbviament els seus drets i llibertats; així com fer un seguiment dels processos administratius que els afecten, és a dir, facilitant-los un espai on poder consultar tota aquesta informació, conèixer l'estat de tramitació dels seus assumptes i poder formular i exercir tots els seus drets (les famoses carpetes ciutadanes).

Es requereix, doncs, transparència des de l'origen i un compromís d'obertura en el disseny i la prestació dels serveis.

- **Controls**

### 3.1 ADAPTACIÓ NORMATIVA

#### **a. Planificació**

S'ha adaptat la normativa local a les noves lleis de transparència?

- Sí  
 No

#### **b. Publicació seu**

S'ha publicat la normativa a la seu electrònica?

- Sí  
 No

### 3.2 PORTAL DE TRANSPARÈNCIA

#### **a. Creació**

S'ha creat el Portal de Transparència (publicitat activa)?

- Sí  
 No

#### **b. Contingut i actualització**

Es publiquen tots els indicadors previstos a les lleis de transparència?

- Sí  
 No

Es publica a cada indicador la data de publicació dels indicadors i la data prevista de revisió?

- Sí  
 No

Existeix un pla/guia de revisió dels indicadors de transparència?

- Sí  
 No

Es publiquen al Portal de Transparència documents, informació o dades no indicades de manera expressa a la normativa vigent? Es respecta la normativa en matèria de protecció de dades?

- Sí  
 No

### c. Automatització i integració

El portal s'estructura d'acord amb el Quadre de Classificació Documental?

- Sí  
 No

Es troba aquest Portal integrat amb el portal d'Internet?

- Sí  
 No

S'ha implantat l'automatització de la informació a publicar en el Portal de Transparència?

En part.

Es publiquen les possibles resolucions dels organismes rectors de les reclamacions sobre la informació pública?

- Sí  
 No

#### Observacions:

L'Ajuntament de Palafolls està adherit al portal de transparència que facilita el Consorci AOC. Per a la revisió dels indicadors disposa dels fulls de seguiments també facilitats per l'AOC. Caldrà verificar si es publica la data prevista de revisió dels indicadors de transparència.

En referència a l'automatització dels indicadors es troben efectivament automatitzats els que ho estan d'origen en el portal de transparència. Els indicadors que es generen a partir del gestor d'expedients es troben pendents d'automatitzar.

## 3.3 DADES OBERTES I UNITAT RESPONSABLE INFORMACIÓ

### a. Creació

Es publiquen dades obertes al Portal de Transparència? O Es disposa d'un portal de dades obertes específic?

- Sí  
 No

En cas de disposar d'un portal de dades obertes específic, la informació està interrelacionada al Portal de Transparència?

- Si
- No

S'ha creat la Unitat Responsable d'Informació o bé assignat les funcions, segons la normativa en matèria de reutilització de la informació pública?

- Si
- No

#### b. Formats

Els formats publicats proporcionen la informació pública de manera estructurada (xls, csv, RDF)? És a dir, són formats reutilitzables d'acord amb la llei de transparència?

- Si
- No

Es posa a la disposició de la ciutadania la informació pública de què disposa l'ajuntament de manera que aquesta pugui ser utilitzada per crear noves empreses i impulsar el desenvolupament local?

- Si
- No

Els formats contempnen la compatibilitat del format amb el màxim possible de sistemes de recuperació d'informació o de lectura de fitxers?

- Si
- No

#### Observacions:

De l'auditoria es detecta que encara que publiquen alguns datasets en format reutilitzable no es disposa pròpiament d'un portal de dades obertes. L'Ajuntament de Palafròlles es troba en procés d'anàlisi per integrar el portal de dades obertes de l'AOC. Per altra banda, cal assignar les funcions i responsabilitats que deriven de la normativa en matèria de reutilització de la informació pública.

### 3.4 REUTILITZACIÓ INFORMACIÓ

#### a. Procediment

S'ha establert un procediment de tramitació de sol·licituds de reutilització?

- Si
- No

#### b. Tipus reutilització

S'especifiquen en el portal els tipus de reutilització aplicables a la informació publicada?

- Si
- No

### c. Tipus de licències

S'especifiquen les condicions generals mínimes per a la reutilització de la informació? En concret: En el cas d'establir llicències tipus específiques, inclouen almenys la informació relativa a la finalitat concreta per a la qual es concedeix la reutilització, indicant igualment si la mateixa podrà ser comercial o no comercial, per a la qual es concedeix la reutilització, la durada de la llicència, les obligacions del beneficiari i de l'organisme concedent, les responsabilitats d'ús i modalitats financeres, indicant el caràcter gratuït o, si s'escau, la tarifa aplicable?

- Si
- No

## 3.5 INFORMACIÓ CARTOGRÀFICA EN LÍNIA

### a. Publicació

S'ofereix informació cartogràfica en línia?

- Si
- No

### b. Visualitzador de mapes

Ha incorporat a la pàgina web algun tipus de visualitzador de mapes?

- Carrerer
- Visor de mapa general com un visor interactiu, no com un mapa en format Word o PDF?

## 3.6 CARTOGRAFIA URBANISME

### a. Publicació

Es publica la cartografia del seu urbanisme?

- Si
- No

### b. Mapes interactius

Publica dades del planejament urbanístic mitjançant un servidor de mapes interactiu?

- Si
- No

### 3.7 UNITAT D'INFORMACIÓ (LLEI TRANSPARÈNCIA)

#### **a. Planificació**

S'ha planificat la creació de la Unitat d'Informació?

- Sí  
 No

S'ha implantat efectivament?

- Sí  
 No

#### **Observacions:**

La Unitat de transparència no s'ha creat efectivament però sí s'ha planificat. Està pendent de tramitar i aprovar.

Respecte a la cartografia i mapes interactius, cal verificar que es disposa d'aquest tipus d'instruments a l'Ajuntament.

### 3.8 ACCÉS A LA INFORMACIÓ PÚBLICA

#### **a. Tràmit**

S'ha previst un tràmit específic per a l'accés a la informació pública?

- Sí  
 No

#### **b. Procediment**

S'ha aprovat un procediment al detall d'accés a la informació pública?

- Sí  
 No

Es publiquen les resolucions sobre dret d'accés al Portal de transparència prèvia dissociació de les dades personals que contingueren una vegada notificades als interessats?

- Sí  
 No

#### **c. Compliment terminis**

Es dona resposta a les sol·licituds d'accés a la informació pública en els terminis indicats per la normativa vigent?

- Sí  
 No

**Observacions:**

El procediment d'accés a la informació pública està descrit al detall però no està implantat.  
Es dona resposta a les sol·licituds d'accés a la informació pública en els terminis legals.

### 3.9 BON GOVERN I BONA ADMINISTRACIÓ

**a. Elaboració**

Disposa d'una estratègia en matèria d'integritat pública?

- Sí
- No

### 3.10 CATÀLEG DE SERVEIS

**a. Elaboració**

Disposen d'un catàleg de serveis?

- Sí
- No

### 3.11 CARTES DE SERVEIS

**a. Elaboració**

Disposen de cartes de serveis?

No

### 3.12 AVALUACIÓ SERVEIS PÚBLICS

**a. Mecanismes avaluació**

Es facilita a la ciutadania la possibilitat d'avaluar la qualitat dels diferents serveis rebuts?

- Sí
- No

**b. Sugeriments millora**

Es facilita a la ciutadania la possibilitat de realitzar suggeriments de millora?

- Sí
- No

**Observacions:**

Respecte als mecanismes d'avaluació, realitzen enquestes i disposen d'un formulari específic. Respecte als suggeriments de millora, han posat a disposició de la ciutadania un tràmit de queixes i suggeriments.

### 3.13 PARTICIPACIÓ I COL-LABORACIÓ CIUTADANA

**a. Elaboració normativa**

Disposa de reglament o d'altra normativa de participació ciutadana adaptada a les lleis de transparència?

- Sí  
 No

S'han implantat eines per conèixer l'opinió de la ciutadania sobre els serveis públics? Enquestes, formularis electrònics...

- Sí  
 No

S'ha implementat el tràmit per facilitar la participació ciutadana en el procediment d'elaboració de normes reglamentàries quan escaigui?

- Sí  
 No

**b. Desplegament**

S'ha previst un pla de desplegament dels mecanismes de participació i de col·laboració ciutadana?

- Sí  
 No

La publicació corresponent de la normativa en elaboració s'ha automatitzat des de l'expedient? No, tot i que es fa constar a l'expedient de l'evidència de la publicació.

### 3.14 XARXES SOCIALS CORPORATIVES

**a. Desenvolupament**

Disposa l'entitat de xarxes socials corporatives?

- Sí  
 No

**b. Reputació digital**

S'estableixen plans per a la gestió de la reputació digital corporativa?

- Sí  
 No

### 3.15 APLICACIONS FONTS OBERTES

#### **a. Declaració**

L'entitat declara aplicacions de fonts obertes?

- Sí
- No

### 3.16 GOVERNANÇA DE LA DADA: (PROACTIVITAT, PERSONALITZACIO I PREDICCIÓ)

#### **a. Model**

S'ha establert un pla de governança de les dades que inclogui la totalitat de fonts?

- Sí
- No

## **BLOC 4: Confiança i Seguretat**

L'ús dels mitjans electrònics per part de la ciutadania i de les empreses requereix, entre altres factors, que les Administracions públiques garanteixin als usuaris la seguretat i fiabilitat suficient per augmentar la confiança en l'ús dels serveis digitals.

Es requereix, d'una banda, el compliment de el marc jurídic vigent sobre la protecció de dades personals i la garantia de la seguretat dels sistemes d'informació; però també és important que a més s'integri la seguretat des d'aquesta doble perspectiva en la fase de disseny dels serveis públics (funció proactiva), que permeti construir aquests serveis digitals, des de l'origen, incorporant les mesures de seguretat necessàries que garanteixin aquesta confiança.

- Controls**

### A) ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT

#### 4.1 ELABORACIÓ DEL PLA D'ADEQUACIÓ

#### **a. Elaboració**

S'ha elaborat un pla o estratègia d'adequació a l'ENS? (FASE PLA)

- Sí
- No

## 4.2 DESENVOLUPAMENT DEL PLA D'ADEQUACIÓ:

### 4.2.1 Política de Seguretat

#### a. Elaboració

S'ha elaborat una Política de Seguretat de la informació?

- Sí
- No

### 4.2.2 Organització de la seguretat

#### a. Disseny

Es disposa d'una organització de seguretat per a l'atribució de funcions i responsabilitats en matèria de seguretat (Comitè de seguretat i rols)?

- Sí
- No

#### b. Funcions

Contempla tant la tutela de les mesures de seguretat de la informació com dels sistemes (protecció de dades personals i ENS)?

- Sí
- No

#### c. Aprovació

Està aprovada per l'Ajuntament?

- Sí
- No

## 4.2.3 INVENTARIS

#### a. Sistemes

S'ha identificat l'Inventari de SISTEMES d'informació de l'organització i, en particular, els que contribueixen a desenvolupar el procediment administratiu?

(Exemples de sistemes que són dins l'àmbit d'aplicació material de l'ENS: Gestió de padró, Gestió d'expedients, Gestió Policial...)

- Sí
- No

#### b. Serveis/informació

S'ha identificat l'Inventari de SERVEIS i de la INFORMACIÓ de l'organització i, en particular, els que contribueixen a desenvolupar el procediment administratiu?

- Sí
- No

#### 4.2.4 CATEGORIZACIÓ SISTEMES D'INFORMACIÓ

##### **a. Dimensions de seguretat**

S'ha fet per a cada objecte d'informació i serveis una valoració de les dimensions de seguretat (Disponibilitat [D], Autenticitat [A], Confidencialitat [C], Integritat [I], Traçabilitat [T]), en funció de la criticitat i catalogats a (Baix, Mitjà i Alt)?

- Si  
 No

##### **b. Categories Sistemes d'Informació**

En funció de la valoració anterior, s'han CATEGORIZAT els sistemes d'informació (bàsica, mitjana i alta)?

- Si  
 No

##### **c. Garanties de tercers**

En cas que hi hagi prestadors de serveis de caràcter privat (proveïdors tecnològics), s'exigeixen en els processos de licitació garanties de compliment de les prescripcions anteriors en forma de certificacions de compliment ENS?

- Si  
 No

#### **4.3 ANÀLISI DE RISCOS**

##### 4.3.1 DECLARACIÓ D'APLICABILITAT

##### **a. Actius i mapa dependències**

S'han identificat els ACTIUS (Equips, Comunicacions, Personal...) i s'ha traçat un MAPA de DEPENDÈNCIES entre ells per poder fer l'anàlisi de riscos?

- Si  
 No

##### 4.3.2 GAP ANALYSIS (INFORME INSUFICIÈNCIES)

##### **a. Elaboració**

L'Informe d'Insuficiències (Gap Analysis) s'ha realitzat? (document on es recullen les desviacions en el compliment de les mesures de seguretat)

- Si  
 No

### 4.3.3 PLA DE MILLORA DE LA SEURETAT

#### **a. Elaboració**

S'ha elaborat un document de Pla de millora de la seguretat, sobre la base de les insuficiències detectades?

- Sí
- No

### 4.4 IMPLEMENTACIÓ DEL PLA D'ADEQUACIÓ

#### **a. Planificació**

S'ha planificat la implementació dels compromisos adquirits al Pla de Millora de la Seguretat?

- Sí
- No

### 4.5 CONFORMITAT AMB L'ESQUEMA NACIONAL DE SEURETAT

#### **a. Previsió auditories**

S'ha previst la realització d'auditories periòdiques de seguretat cada dos anys?

- Sí
- No

### 4.6 POSADA EN MARXA DEL SISTEMA DE MILLORA CONTINUA (PLAN, DO, CHECK, ACT)

#### **a. SGSI**

S'ha posat en marxa un sistema de gestió de la seguretat de la informació d'acord amb la normativa ENS, basat en un cicle de millora contínua de la seguretat, per assolir un procés integral de seguretat?

- Sí
- No

#### **Observacions:**

- L'Ajuntament de Palafolls **no ha elaborat un Pla d'Adequació a l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS)**, encara que sí **ha previst realitzar una auditoria de seguretat** per conèixer l'estat de seguretat dels sistemes d'informació de l'organització en relació als ciberatacs.  
També s'han realitzat actuacions puntuals en matèria de seguretat, per corregir deficiències conjunturals i s'han identificat els sistemes d'informació. En referència a l'organització de la seguretat s'ha creat la figura del DPD (extern).

## B) MESURES PER A LA PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

### 4.7 OBLIGACIONS BÀSIQUES EN MATÈRIA DE PROTECCIÓ DE DADES

#### **a. Diagnosi**

S'ha realitzat anàlisi sobre els requeriments establerts per la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals?

- Sí  
 No

#### **b. Actualització al RGPD i LOPDGDD**

S'ha actualitzat la documentació de seguretat?

Bona pràctica: Reglament intern de tractament de dades personals i Codi de Bones Pràctiques en Seguretat de la Informació i Dades Personals

- Sí  
 No

S'ha realitzat nova formació a tot el personal de l'entitat?

- Sí  
 No

#### **Observacions:**

L'Ajuntament no disposa de documentació de seguretat actualitzada derivada de la protecció de dades personals. Bona pràctica: Reglament intern de tractament de dades personals i Codi de Bones Pràctiques en Seguretat de la Informació i Dades Personals.

El DPD ha fet un informe sobre els requeriments establerts per la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

Caldrà verificar la incorporació als temaris dels processos de selecció matèria relacionada amb la protecció de dades personals (art. 83.4 LOPDGDD) i garantir la incorporació de les mesures relacionades amb les obligacions del personal en els processos de gestió de recursos humans. Com a bona pràctica és convenient disposar d'un espai a la Intranet amb la informació i documentació relacionada amb la protecció de dades personals.

#### 4.8 DELEGAT/ADA DE PROTECCIÓ DE DADES

##### **a. Designació**

S'ha creat (o assignat) la figura del Delegat/ada de Protecció de Dades (DPD)? S'ha comunicat a l'Autoritat de Control les dades de contacte del DPD?

- Si  
 No

##### **b. Inclusió procediments**

S'ha incorporat la informació de les dades de contacte del DPD a formularis i política de privadesa de la Corporació?

- Si  
 No

S'han implementat els procediments per realitzar consultes i reclamacions davant el DPD?

- Si  
 No

##### **c. Integració organització seguretat**

El DPD està integrat en l'organització de la seguretat de la Corporació?

- Si  
 No

#### 4.9 INVENTARI I REGISTRE D'ACTIVITATS DE TRACTAMENT

##### **a. Elaboració inventari de tractaments**

S'ha realitzat un inventari de tots els tractaments que realitza l'entitat local, tant del responsable com de l'encarregat de tractament de l'Administració local, i s'han analitzat les bases jurídiques dels tractaments?

- Si  
 No

##### **b. RAT (Responsables de tractament)**

S'ha elaborat el Registre d'Activitats de tractament, com a responsables de tractament, incloent-hi com a contingut mínim el següent:

- Dades Responsable  
 Finalitats del tractament  
 Nom i dades de contacte del DPD  
 Categories dades personals

- Categories d'afectats
- Descripció mesures tècniques i organitzatives de seguretat
- Categories de destinataris de comunicacions, inclosos tercers països o organitzacions internacionals
- Transferències internacionals. Documentació de garanties adequades en cas del 49.1
- Quan sigui possible, terminis previstos per a la supressió de les diferents categories de dades

#### **c. RAT (Encarregats de tractament)**

S'ha exigit als encarregats de tractament l'elaboració del Registre d'Activitats de tractament, que inclourà, com a mínim, la informació següent:

- Dades de l'Encarregat
- Categories de tractaments efectuats per compte de cada responsable
- Nom i dades contacte del DPD
- Descripció mesures tècniques i organitzatives de seguretat
- Transferències internacionals

### **4.10 PLA D'ACTUACIÓ PER A LA PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS**

#### **a. Anàlisi de riscos tractaments**

S'ha fet una anàlisi de riscos dels tractaments inventariats per tal d'establir les mesures de seguretat que cal aplicar?

- Si
- No

#### **b. Identificació pla de millora**

S'han identificat els procediments de control que garanteixin complir els principis de protecció des del disseny i per defecte que imposa el RGPD?

- Si
- No

S'han identificat les mesures tècniques i organitzatives necessàries per fer front als riscos detectats en l'anàlisi de riscos sobre els drets i les llibertats dels ciutadans?

- Si
- No

S'han identificat els tractaments considerats d'alt risc que requereixen elaborar una avaluació d'impacte sobre la protecció de dades (AIPD)?

- Si
- No

### c. Implantació pla de millora

S'han implantat les anteriors mesures tècniques i organitzatives?

- Si  
 No

S'ha detallat i implantat un procediment per realitzar una avaluació d'impacte de la privacitat quan sigui necessari?

- Si  
 No

S'han establert protocols per gestionar i, en el seu cas, notificar bretxes de seguretat?

- Si  
 No

#### **Observacions:**

L'Ajuntament no disposa d'un Pla d'actuació per a la protecció de dades personals.

Cal incloure en aquest pla:

Una anàlisi de riscos dels tractaments inventariats per tal d'establir les mesures de seguretat que cal aplicar.

Identificar els procediments de control que garanteixin complir els principis de protecció des del disseny i per defecte que imposa el RGPD.

Identificar les mesures tècniques i organitzatives necessàries per fer front als riscos detectats en l'anàlisi de riscos sobre els drets i les llibertats dels ciutadans.

Identificar els tractaments considerats d'alt risc que requereixen elaborar una avaluació d'impacte sobre la protecció de dades (AIPD)

Implantar les anteriors mesures tècniques i organitzatives

Detallar i implantar un procediment per realitzar una avaluació d'impacte de la privacitat quan sigui necessari

Establir protocols per gestionar i, en el seu cas, notificar bretxes de seguretat.

Avançar en l'adaptació dels procediments per atendre els drets de la ciutadania en aquesta matèria (que s'ha fet parcialment en referència a les càmeres).

## 4.11 ADEQUACIÓ INFORMACIÓ I PROCEDIMENTS

### a. Textos informatius

S'han actualitzat els textos informatius en els mitjans de recollida de dades i contractes?

- Si  
 No

En cas que la base del tractament sigui el consentiment, s'han establert i revisat els procediments per acreditar el consentiment exprés?

- Si  
 No

### b. Procediments i drets digitals

S'han adaptat els procediments per atendre els drets de la ciutadania en aquesta matèria?

- Si  
 No

S'han previst mesures per garantir els drets digitals del títol X de la LOPDGDD? Especialment dret a la desconexió digital (art. 88); dret de rectificació a Internet (art. 85); dret a la intimitat i ús de dispositius digitals a l'àmbit laboral (art. 87); dret a la intimitat davant l'ús de dispositius de videovigilància, enregistrament de sons i sistemes de geolocalització en l'àmbit laboral (arts. 89 i 90)

- Si, parcialment, en temes de càmeres.  
 No

### c. Mitjans electrònics

Els procediments per garantir els drets dels afectats, es poden exercir aquests drets per mitjans electrònics?

- Si  
 No

## BLOC 5: Inclusió i Accessibilitat

La normativa en matèria d'Administració Digital i de Govern Obert reconeix el principi d'accessibilitat de la informació pública, per garantir la igualtat en l'accés a la informació i, en definitiva, als serveis digitals, que permeti a qualsevol persona accedir a la informació independentment de les seves circumstàncies personals.

Les Administracions públiques han de dissenyar els serveis públics digitals de tal manera que siguin inclusius per defecte i prenguin en consideració les necessitats diferents. Per ser accessible la informació pública ha de ser comprensible i basada en un accés i disseny universal, mitjançant l'ús d'estàndards oberts, i complint la normativa que sobre aquesta matèria s'ha anat construint tant a nivell europeu com estatal.

### • Controls

#### 5.1 PLA D'ACCESSIBILITAT

##### a. Organització i auditoria

S'ha creat o designat la Unitat Responsable d'Accessibilitat (URA)?

- Si  
 No

S'ha realitzat auditoria per conèixer l'estat de compliment de la normativa en matèria d'accessibilitat del web municipal i les aplicacions corporatives per a dispositius mòbils?

- Si  
 No

S'ha elaborat un informe d'accessibilitat amb les deficiències detectades?

- Si  
 No

#### **b. Mesures**

S'ha comunicat al Miisteri la creació de la URA?

- Si  
 No

S'han subsanat les deficiències detectades a l'informe d'accessibilitat?

- Si  
 No

S'ha elaborat i aprovat la declaració d'accessibilitat i els informes complementaris?

- Si  
 No

S'han realitzat sessions de formació i sensibilització dins l'organització?

- Si  
 No

Es realitzen les revisions periòdiques i la remissió al Ministeri?

- Si  
 No

#### **c. Difusió i comunicació**

S'ha publicat la declaració d'accessibilitat en el Web?

- Si  
 No

S'ha establert un mecanisme de comunicació per part de la ciutadania sobre l'incompliment dels requisits d'accessibilitat?

- Sí  
 No

S'ha posat a la disposició de la ciutadania un canal/tràmit perquè pugui comunicar dificultats d'accés al contingut i formular queixes, reclamacions o suggeriments de millora relatius a l'accessibilitat?

- Sí  
 No

S'ha establert un mecanisme de comunicació perquè les persones interessades puguin sol·licitar informació sobre continguts exclosos de l'àmbit d'aplicació de la normativa aplicable o exempts del compliment dels requisits d'accessibilitat?

- Sí  
 No

S'han previst i implementat mesures per garantir un llenguatge clar i accessible de la informació que es posa a disposició de la ciutadania mitjançant qualsevol canal de relació?

- Sí  
 No

## 5. PROPOSTA DE FULL DE RUTA

La diagnosi realitzada permet traçar un camí contemplat les diferents dimensions que caldria tenir en compte per tal de donar compliment a la normativa vigent en matèria d'administració digital i govern obert. Aquest full de ruta proposat formaria part de l'estratègia de transformació en fase de revisió per part l'Ajuntament de Palafolls.

### i. Marc normatiu local, instruments de governança i gestió del canvi

El procés de transformació integral en el que estan immerses les Administracions públiques, en general, requereix d'una estratègia global, de caràcter holístic, que contempli la multitud de dimensions que cal tenir en compte per complir amb els desafiaments presents i futurs. Un dels aspectes fonamentals és el que té a veure amb la gestió d'aquest canvi que afecta a totes i cadascuna de les persones que integren l'organització.

És per això que resulta convenient dotar-se d'instruments, normatius i organitzatius, que permetin, per una banda, aterrar a la realitat de l'organització tota la normativa vigent en aquestes matèries i, per altra banda, poder disposar d'un relat continu i un full de ruta que, tot i que ha de ser suficientment adaptable als nombrosos canvis accelerats que s'estan produint a la societat, sigui un missatge de lideratge, tant polític com directiu, homogeni cap a l'organització.

Un d'aquests instruments és, precisament, l'elaboració d'una estratègia global de transformació digital que contempli, com a mínim, aquestes cinc dimensions:

- La revisió de l'actual model organitzatiu, facilitant el canvi cultural necessari per abordar aquesta transformació, mitjançant polítiques de captació i retenció del talent intern, la formació i capacitació del personal, la direcció pública professional, la influència i la reputació institucional.
- El desenvolupament d'una administració digital, oberta, intel·ligent, inclusiva i social, per aconseguir major eficiència en els processos interns, però també dotant la ciutat d'infraestructures i eines intel·ligents.
- La implementació d'una estratègia integral de govern obert, que incorpori la transparència, el retiment de comptes, la gestió responsable i ètica en l'activitat pública, impulsant l'accés i reutilització de la informació, mitjançant polítiques que incorporin la participació i la col·laboració amb la ciutadania en el disseny, redefinició i millora dels serveis públics i en les iniciatives d'smart city.
- La creació d'una oferta innovadora de serveis per a la ciutadania i eficient en la seva gestió, als que es pugui accedir en qualsevol moment i lloc, en condicions d'igualtat, inclusivament, accessibles i, al mateix temps, personalitzats, fomentant la pro activitat, l'avaluació contínua i el retiment de comptes permanent.
- El desplegament d'un model d'atenció integral i de qualitat a la ciutadania i empreses que millori l'experiència de les persones usuàries. Una atenció ciutadana caracteritzada per la seva agilitat, proactivitat, proximitat i la seva capacitat d'adaptació a les necessitats presents i futures.

És convenient, a més, alinear aquesta estratègia global de transformació digital amb les agendes supralocals a les que també han de contribuir les polítiques locals, com l'Agenda 2030 i els 17 objectius de desenvolupament sostenible (ODS) i, en especial, aprofitar per dissenyar el futur de la ciutat de Palafolls mitjançant la metodologia que es proposa a nivell estatal i autonòmic d'Agenda Urbana.

Queda pendent també en aquest bloc elaborar formalment la planificació de la contractació de l'Ajuntament de Palafolls, com un instrument d'ordenació i de control de la gestió.

## **BLOC 1: Digital per defecte i Principi d'una sola vegada**

### **EINES I INFRAESTRUCTURES**

#### **En referència al Web:**

- **Desenvolupar el que s'anomena "web semàntica"**, basada en un llenguatge més natural, que permeti a la ciutadania cercar la informació per temàtiques, fets vitals i qualsevol forma d'expressió relacionada que la faci més accessible.

Cal, per tant, analitzar els requeriments tecnològics i organitzatius necessaris per avançar en aquestes millores i la seva implantació efectiva, i dur a terme les accions necessàries per garantir que la informació que es difon mitjançant aquest punt d'accés general electrònic,

sigui actualitzada, objectiva, útil i accessible, identificant l'òrgan responsable de la difusió d'informació que ha de vetllar perquè es compleixin aquests requisits.

Bona pràctica: [Projectes web semàntica Generalitat de Catalunya](#).

#### En referència a la Seu electrònica:

- **Revisar el contingut de la Seu Electrònica per incorporar:**

L'Ajuntament de Palafolls fa servir el servei de Seu electrònica de l'AOC. Compleix amb l'establert a l'art. 11 RD. 203/2021, a excepció de:

- Acord de creació de la seu electrònica
  - Sistemes de signatura admesos.
  - Normativa reguladora del Registre d'entrada
  - Data/hora oficial (està al web però no a la seu)
  - Incidència tècnica/informació.
  - Relació actualitzada procediments i tràmits (Sí), però la relació de serveis (es troba disponible al web, però no a la seu electrònica).
  - Apartat 11. 1. i): Relació actualitzada de les actuacions administratives automatitzades vinculades als serveis, procediments i tràmits descrits a la lletra anterior. Cadascuna s'acompanyarà de la descripció del seu disseny i funcionament, els mecanismes de rendició de comptes i transparència, així com les dades utilitzades en la seva configuració i aprenentatge.
  - Apartat 11.2.g): Un accés als models, i sistemes de presentació massiva, d'ús voluntari, que permetin a les persones interessades presentar simultàniament diverses sol·licituds de la manera que estableixi, si escau, cada Administració, organisme públic o entitat de dret públic titular de la seu electrònica o seu electrònica associada.
- **Garantir la qualitat de la informació publicada a la Seu electrònica, en els termes de l'Art. 38 de la Llei 40/2015**

D'acord amb aquest article:

- L'establiment d'una seu electrònica comporta la responsabilitat del titular respecte de la integritat, la veracitat i l'actualització de la informació i els serveis als quals es pugui accedir a través d'aquella.
- La publicació a les seus electròniques d'informacions, serveis i transaccions ha de respectar els principis d'accessibilitat i ús, estàndards oberts i, si s'escau, els altres que siguin d'ús generalitzat per part dels ciutadans.

Es proposen les següents mesures que poden ajudar avançar en aquest sentit:

Automatització de la transparència: En l'actualitat el desafiament a què s'enfronten les Administracions públiques és com aconseguir una obertura integral de les dades públiques, en qualsevol format que en permeti la reutilització, **garantint la qualitat** mitjançant l'actualització constant, sense que això suposi un cost afegit per a l'organització. És necessari, per tant, dissenyar i implementar un sistema que permeti la definició, emmagatzematge, gestió i publicació d'indicadors de transparència que l'Ajuntament té publicats, des de l'origen.

Per altra banda, cal preveure mesures que permetin garantir un llenguatge clar i accessible de la informació que es posa a disposició de la ciutadania mitjançant qualsevol canal de relació.

- **Elaborar una Pla de mesures de contingència per garantir accessos o processos alternatius en cas d'incidències tècniques.**

Davant de tots els desafiaments en matèria de seguretat, les institucions han d'estar preparades per protegir-se i poder reaccionar davant de possibles incidents que poguessin danyar la seva capacitat operativa o fer perillar la continuïtat en la prestació dels serveis públics. Cal dissenyar per tant, un Pla de contingència on es recullin i regulin els mecanismes que s'han de posar en marxa en cas d'incident greu de seguretat, amb l'objectiu de poder mantenir el nivell de servei en un límits prèviament definits, establir un període de recuperació mínim, poder avaluar-ne els resultats i els motius que han donat lloc a l'incident, per tal de minimitzar la interrupció de les activitats corporatives.

A més, en cas d'atac o si es produeixen desastres naturals, el fet de tenir predefinit aquest Pla repercutirà favorablement en la reputació institucional.

En primer lloc, és bàsic identificar aquelles activitats, serveis i infraestructures que considerem indispensables o "serveis mínims" per al funcionament de l'organització, identificant també processos o activitats crítiques, determinant quins són els aspectes més importants que poden afectar la prestació d'aquests serveis. A més caldrà tenir també en compte:

- El temps de recuperació de les activitats (RTO, Recovery Time Objective) que hem identificat sota unes condicions mínimes acceptables (per exemple, en el cas de l'aplicació per a la generació i emissió de la nòmina, podem determinar que el termini màxim de recuperació és de 24 h, establint en el pla aquest temps de recuperació).
- El temps màxim tolerable de caiguda (MTD, Maximum Tolerable Downtime), que determina el temps que pot estar sense funcionament un procés abans que es produeixin efectes molt greus en l'organització (seguint amb l'exemple anterior, podríem suposar que el procés de gestió de nòmines no ha d'estar interromput per un període superior a 48 h, establint així que el MTD associat a aquest procés és de 48 h).

Per elaborar aquest Pla de contingència es requereix, a tall de resum:

- **Fase d'anàlisi:**
  - Realitzar un inventari dels actius de l'organització (el sector públic pot partir de la relació d'actius que s'ha hagut de realitzar per a l'adequació a l'ENS).
  - Categorització dels serveis afectats. Es requereix la identificació de l'afectació que per a l'Ajuntament té cadascun dels serveis inventariats, per la qual cosa caldrà determinar:
    - Principals funcions
    - Personal
    - Principals actius: infraestructura, comunicacions, aplicacions
    - Documentació bàsica de treball
    - Període crític d'ús de sistema/servei
    - Període màxim crític sense accés al sistema
    - Personal mínim necessari en cas de contingència

- Anàlisi i revisió dels sistemes informàtics
- Reunions de treball amb interlocutors responsables de cada àmbit per contrastar la informació en relació amb la categorització dels serveis afectats indicada anteriorment.
- Anàlisi de riscos potencials i classificació
  - **Fase de disseny del Pla de Contingència**
    - Serveis i funcions crítiques
    - Priorització d'accions
    - Escenaris proposats per corregir i/o prevenir les vulnerabilitats
    - Estratègia de recuperació
    - Anàlisi de recursos necessaris
    - Cronograma d'implantació d'estratègies
    - Procediments per a proves i actualització del Pla
  - **Fase d'implantació i seguiment**
    - Determinació del model de prova (simulacre, paral·lel...)
    - Aprovació i implantació
    - Formació a usuaris

#### En referència al Registre Electrònic:

Respecte del Registre Electrònic, aquest s'ha implantat a l'organització, es constitueix com a registre únic, i es troba interconnectat a través de MUX (AOC).

En referència als obligats en la tramitació electrònica, han estat identificats els col·lectius, havent-se realitzat les mesures d'implantació:

- S'han realitzat sessions informatives de sensibilització als col·lectius
- Formació als empleats de l'oficina d'assistència en matèria de registres
- Es disposa de tràmits electrònics per possibilitar-lo, tot i així, no es disposa de tràmits electrònics al detall. Cal per tant, anar avançant en aquest sentit.

Per altra banda, s'està treballant per disposar d'un sistema de posada a disposició dels documents prèviament dipositats en un repositori d'intercanvi de fitxers, quan la mida d'aquests documents registrats excedeixi la capacitat que es determini al Sistema d'Interconnexió de Registres, per complir amb el que s'estableix a l'art.39.4 RD 203/2021. Aquest precepte desenvolupa l'article 16 de la Llei 39/2015 LPAC, incorporant les normes relatives a la presentació i tractament de documents en el registre, recollint una problemàtica concreta com és l'excés de capacitat de documents registrats en relació al Sistema d'Interconnexió de Registres (SIR), habilitant la seva substitució per la posada a disposició dels documents, prèviament dipositats en un repositori d'intercanvi de fitxers.

En àmbit de l'Administració General de l'Estat aquest repositori d'intercanvi de fitxers serà de titularitat pública i tant els documents dipositats com les dades que aquests continguin no podran ser utilitzades per a finalitats diferents a les previstes a la normativa que reguli el procediment per al qual han estat objecte de registre.

En aquest sentit, caldrà esperar al que disposi la nova NTI Sistema de Referència de documents i repositoris de confiança.

- **En relació amb els sistemes d'identificació i signatura electrònica**

En referència als sistemes d'identificació i signatura electrònica l'Ajuntament compleix amb els requisits establerts a les lleis 39 i 40 i RD 203/2021, perquè aquests serveis són proveïts per l'AOC (sistemes identificació i signatura de la ciutadania i Identificació Electrònica de l'Entitat), tot i que no s'han implementat les signatures amb pseudònim, i no es publiquen, d'acord amb l'article 11 del RD 203/2021, la relació de sistemes d'identificació i signatura electrònica admesos o utilitzats en l'organització.

Per altra admet sistemes de firma electrònica manuscrita capturada mitjançant tauleta – biomètrica- (només en alguns tràmits no s'ha desplegat en tots els serveis), tot i que no s'ha realitzat l'avaluació d'impacte obligatòria per a aquest tipus de tractament de dades. (Veure apartat Seguretat)

- **En relació amb l'Actuació Administrativa Automatitzada (AAA)**

Del resultat de l'auditoria es detecta que:

- Es disposa d'un únic segell electrònic i un CSV, que es fan servir per a qualsevol activitat administrativa automatitzada, i que el gestor d'expedients aplica directament.
- No es publica la relació actualitzada de les actuacions administratives automatitzades vinculades als serveis, procediments i tràmits, acompanyada de la descripció del seu disseny i funcionament, els mecanismes de rendició de comptes i transparència, així com les dades utilitzades en la seva configuració i aprenentatge.

La regulació d'aquest tipus d'actuacions ve establerta en els articles 41 i 42 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic, juntament amb el desenvolupament realitzat en els articles 20 i 21 del RD 203/2021, RAFME.

D'acord amb l'article 13 del RD 203/2021 en relació amb l'article 41 L.40/2015 LRJSP:

- S'entén per actuació administrativa automatitzada qualsevol acte o actuació realitzada íntegrament a través de mitjans electrònics per una Administració Pública en el marc d'un procediment administratiu, i en el que no hagi intervingut de forma directa un empleat públic.
- Com és lògic, no totes les actuacions seran idònies per a l'automatització, atès que existeixen actuacions que no són, per diversos motius, automatitzables. Per exemple, és difícil imaginar l'automatització d'un informe, que és un acte de judici, però és més fàcil automatitzar un acte de constància. Per tant, el que veritablement determinarà si un acte és o no automatitzables és si aquest es pot programar, quelcom que ve determinat per factors com el grau de discrecionalitat de l'acte, o la dificultat de la presa de decisió. En general són automatitzables els actes considerats de tràmit.

Ara bé, les enormes possibilitats que ofereix la tecnologia s'han de plantejar des de la necessària primacia del dret i, en particular, de les normes juridicoadministratives que assegurin que les decisions administratives són adoptades amb les màximes garanties. Per això, per planificar la implementació d'un d'aquests segells, cal tenir en compte les actuacions següents:

1. Identificat un cas d'aplicació d'una actuació administrativa automatitzada, l'Ajuntament de Palafolls haurà de procedir a la seva aprovació, establint també prèviament l'òrgan/s competents per a la definició de les especificacions, programació, manteniment, supervisió i control de qualitat i, en el seu cas, auditoria del sistema d'informació i del seu codi font.

Així mateix, s'indicarà l'òrgan que ha de ser considerat responsable a efectes d'impugnació.

En quant a l'òrgan competent per a l'aprovació d'aquestes actuacions administratives automatitzades, ni la Llei 40/2015 ni el Reial Decret 203/2021 determinen quin ha de ser l'instrument d'aprovació per part de les Administracions públiques. Per tant, serà cada administració pública la que en virtut de la seva potestat d'autoorganització en determinarà l'aprovació. Concretament en l'àmbit dels ajuntaments, la competència li correspon a l'Alcaldia ja que de conformitat amb els articles 21.1 a) i s) i 124 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases de Règim Local a aquesta li correspon l'atribució de "dirigir el govern i l'administració municipal" així com "les atribucions que la legislació no atribueixi a altres òrgans municipals".

No obstant això, **també seria convenient la inclusió en l'Ordenança d'Administració Digital d'un apartat relatiu a l'automatització de determinades actuacions administratives i la seva signatura mitjançant segell d'òrgan**, malgrat que siguin regulades i especificades d'una manera més detallada en el Decret d'Actuacions Administratives Automatitzades aprovat per l'Alcaldia.

2. En relació als sistemes de signatura que es poden utilitzar, cada Administració podrà determinar quin sistema utilitza, d'entre els següents:
  - a) **Segell electrònic d'Administració Pública, òrgan, organisme públic o entitat de dret públic**, a que es refereix l'article 19 del reglament, basat en certificat electrònic qualificat que reuneixi els requisits exigits per la legislació de signatura electrònica.
  - b) **Codi segur de verificació vinculat a l'Administració Pública, òrgan, organisme públic o entitat de dret públic**, en els termes i condicions establerts, que **permeti en tot cas la comprovació de la integritat del document mitjançant l'accés a la seu electrònica corresponent**.

En aquest sentit, el codi segur de verificació haurà de garantir, en tot cas:

- L'origen i integritat dels documents, mitjançant l'accés a la seu electrònica.
- El caràcter únic del codi generat per al document.
- La seva vinculació amb el document generat, i en el seu cas, amb el signant (cal integrar-ho a totes les pàgines del document signat).
- La possibilitat de verificar el document en la seu electrònica **com a mínim durant el temps que s'estableixi en la resolució que autoritzi l'ús d'aquest procediment**.
- Un **accés restringit al document a qui disposi del codi segur de verificació**, sense perjudici de les garanties addicionals que es puguin establir.

En concret, en cas d'actuació administrativa automatitzada en l'àmbit de les Entitats Locals, l'article 13.3 RAFME estableix que s'estarà al que disposa la **Disposició addicional vuitena del Reial Decret 128/2018 de 16 de març**, pel que es regula el règim jurídic dels funcionaris d'Administració Local amb habilitació de caràcter nacional.

En aquest sentit, als efectes de l'exercici en suport electrònic de les funcions reservades als funcionaris **d'Administració Local amb habilitació de caràcter nacional** regulats en aquest Reial Decret, els llocs reservats a aquells tindran la consideració d'òrgans, sense perjudici del que disposa el títol X de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases de Règim Local.

En cas de la secretaria municipal les seves funcions se situen de forma omnipresent en tot el procediment administratiu. Entre aquestes funcions es troben **les funcions de fe pública**, que esdevenen un escenari molt propici per a la introducció de l'activitat administrativa automatitzada, en tant que possibilita la reducció dràstica dels temps de tramitació. Aquesta reconversió electrònica de les funcions de secretaria es pot implementar en les actuacions següents:

- Notificació de convocatòries
- Transcripció del llibre de resolucions
- Certificació de totes les resolucions de la Presidència
- Anotació en els expedients sota signatura els acords i resolucions que recaiguin
- Notificació d'acords i resolucions
- Publicacions

Així mateix, són activitats susceptibles de convertir en Actuacions Administratives Automatitzades en l'àmbit de l'Administració electrònica, les següents:

- L'expedició automàtica de rebuts de registre electrònic
  - La comprovació automàtica de dades de la sol·licitud
  - La digitalització automàtica de documents
  - L'impuls automàtic del procediment
  - L'expedició automàtica de còpia autèntica electrònica
  - L'obertura i el tancament automàtic de llibres electrònics
  - La foliació automàtica d'expedients
  - La migració automàtica de documents electrònics
  - L'intercanvi automàtic de dades entre administracions públiques
  - La remissió automàtica de comunicacions electròniques a la ciutadania
3. Finalment, la relació dels segells electrònics utilitzats per cada Administració, incloent les característiques dels certificats electrònics i els prestadors que els expedeixen, haurà de ser pública i accessible per mitjans electrònics, **publicant-se a la seu electrònica**. A més, cada Administració adoptarà les mesures adequades per a facilitar la verificació dels seus segells electrònics.
- **En relació amb la tramitació dels empleats públics en representació de la ciutadania en cas de no disposar de mitjans electrònics.**

**En referència a la signatura d'òrgans administratius i empleats públics**, s'han implantat sistemes de signatura electrònica (TCAT), però encara el empleats públics no poden signar en nom de la ciutadania (s'està treballant en aquesta línia).

Per poder actuar en les tramitacions en nom de la ciutadania es necessària l'aprovació prèvia del **Registre de Funcionaris Habilitats**. Del resultat de l'auditoria es constata que aquest Registre no s'ha formalitzat a l'Ajuntament de Palafolls.

La Llei 39/2015 LPACAP, destaca l'obligació de les Administracions públiques a disposar d'un registre o un altre sistema equivalent que permeti deixar constància de les empleades i

empleats públics per efectuar còpies autèntiques –art. 27.1 LPACAP- i, si així decideix organitzar-ho cada Administració, hi puguin constar també conjuntament els empleats dedicats a assistir les persones interessades en l'ús de mitjans electrònics - article 12 LPACAP (identificació i signatura electròniques) sense cap impediment al fet que un mateix empleat o empleada tingui reconegudes totes dues funcions o només una d'elles.

En aquest registre o sistema equivalent hi han de constar almenys els funcionaris que prestin serveis en les oficines d'assistència en matèria de registres. Es recomana en aquest sentit incorporar altre personal per a les funcions de còpia autèntica i comprovació de representacions en el Registre d'apoderaments, i també incorporar en la resolució de la seva aprovació, la circumstància que aquest registre ha de ser dinàmic, en el sentit que s'admeti l'actualització automàtica del registre en funció dels canvis que es produeixen a la plantilla de l'Ajuntament.

El personal de l'Ajuntament que formi part d'aquest Registre haurà d'estar habilitat per:

- Realització de còpies autèntiques
- Assistència en l'ús de mitjans electrònics
- Gestió i accés al registre d'apoderaments i d'altres instruments que es posin en funcionament en compliment de la normativa vigent en matèria de procediment administratiu i règim jurídic del sector públic.

Per altra banda, l'article 12.3 de la LPACAP fa referència específica al terme "funcionaris". La norma hagués pogut utilitzar el terme "empleat públic" si s'hagués considerat que les tasques a realitzar per aquest personal podien realitzar-se també per part de personal laboral; tanmateix, no ha estat així, reservant aquesta norma les funcions d'identificació i signatura de la ciutadania a aquest tipus d'empleat públic.

**Es proposa per tant, la tramitació d'una resolució que acordi la seva creació**, així com la determinació dels funcionaris que s'hi hagin d'incorporar i els tràmits als quals queden habilitats. [Manual del Registre de funcionaris habilitats a EACAT – Consorci AOC](#)

- **En relació amb la Representació electrònica**

L'Ajuntament de Palafolls, possibilita l'acreditació de la representació mitjançant l'admissió de certificats de persona física representant. Del resultat de l'auditoria posa de manifest que l'Ajuntament de Palafolls no ha iniciat el projecte d'implantació de la representació i apoderaments electrònics (REPRESENTA), i tampoc és possible l'acreditació de la representació mitjançant l'apoderament apud acta electrònic.

Per avançar en la implementació de la representació electrònica cal habilitar la inscripció en el Registre electrònic d'apoderaments, que les administracions catalanes poden oferir amb la implementació del servei REPRESENTA del Consorci AOC .

Cal planificar, per tant, aquelles actuacions organitzatives, tècniques i normatives, necessàries per a la seva implementació.

Es proposa:

- Tramitar alta del servei REPRESENTA AOC (formulari [EACAT](#)), que caldrà parametritzar a les necessitats corporatives quan estigui disponible)

- [Incorporar el Registre de Funcionaris Habilitats en l'eina Representa.](#)
- [Assignar als usuaris d'EACAT els rols del servei Representa](#)
- Avançar en les tasques d'integració del servei en el gestor d'expedients (cal enviar formulari AOC per a la integració)
- Analitzar les modificacions de tràmits, expedients i plantilles, si s'escau
- Elaborar un Pla de formació i difusió.

#### [Condicions específiques de prestació del servei Representa](#)

En aquesta matèria, el RD 203/2021, clarifica en relació amb la representació electrònica, en els articles 32-35, aspectes que s'hauran de tenir en compte al marge de l'adhesió de l'Ajuntament al Servei Representa de l'AOC: les Administracions Públiques podran habilitar amb caràcter general o específic a persones físiques o jurídiques autoritzades per a la realització de determinades transaccions per mitjans electrònics en representació de les persones interessades. En aquest sentit cal publicar a la seu electrònica els tràmits electrònics que es poden fer amb aquesta representació.

- **En referència a les carpetes electròniques**

D'acord amb l'art. 13 de la Llei 29/2010 Llei de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya, la ciutadania té **Dret a un espai personalitzat en les relacions del sector públic de Catalunya amb els ciutadans i les empreses:**

“Els ciutadans i les empreses, en les relacions amb el sector públic, tenen dret a disposar d'un espai personalitzat a la seu electrònica corporativa, en què, degudament identificats i autèntics, puguin, d'una manera senzilla, dur a terme les accions següents:

- a) Accedir a l'estat de les relacions i els tràmits que duen a terme electrònicament amb l'administració corresponent.
- b) Accedir a la documentació annexada als tràmits i les gestions fets electrònicament.
- c) Rebre el document acreditatiu de la resolució del procediment iniciat electrònicament.
- d) Accedir a les notificacions i les comunicacions que els tramet l'Administració.
- e) Accedir a llur perfil i modificar-lo, si s'escau.
- f) Posar a disposició del sector públic la informació necessària per a resoldre llurs procediments administratius.”

En aquest sentit, és habitual que les administracions disposin d'espais personalitzats adreçats també als col·lectius següents:

- Ciutadana
- Empresa
- Proveïdors
- Entitats
- Regidors
- Etc

**En referència a les carpetes electròniques l'Ajuntament de Palafolls** ha implantat la carpeta del licitador i del treballador, encara que cal avançar en dotar-les de més contingut. En l'actualitat s'està estudiant la incorporació del servei de carpeta ciutadana de l'AOC amb la qual es dona un salt qualitatiu important per millorar la informació dels tràmits d'una forma

fàcil i àgil, amb un enfocament transversal i una visió centrada en la ciutadania. Concretament el mòdul MyGov té com a objectiu donar resposta als següents objectius:

- Que la ciutadania pugui consultar tots els seus tràmits i actuacions, amb una visió interadministrativa, des de qualsevol web de l'Administració, d'acord a les obligacions legals del Punt d'Accés General Electrònic regulat a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Que la ciutadania pugui consultar les seves dades personals i saber l'ús que en fan les Administracions públiques, d'acord al que regula el Reglament General de Protecció de Dades.

**En el desplegament de les carpetes es recomana tenir present la necessitat d'incorporar en quant al contingut,** els documents als quals es té accés, i a l'estat de tramitació, i funcionalitats com la compareixença electrònica, i la practica de la notificació electrònica per compareixença.

- **En referència a les factures electròniques**

L'Ajuntament de Palafolls no ha desplegat aquest projecte en la seva totalitat; quedaria pendent crear l'espai del proveïdor on incorporar la previsió de la data de pagament de les factures i consultar l'estat de tramitació.

- **En referència a l'Oficina Assistència en Matèria de Registres:**

L'Ajuntament de Palafolls ha creat l'Oficina Assistència en Matèria de Registres i ha desplegat diferents mecanismes d'assistència, tot i així, quedarien pendents d'implementar, els següents:

- Assistència per a la presentació de sol·licituds, mitjançant la identificació i la signatura electrònica.
- Assistència a través de les xarxes socials corporatives.
- Assistència mitjançant videoconferència, si es considera

**En referència al Registre de Funcionaris Habilitats,** no s'ha creat formalment.

- **En referència al pagament electrònic:**

Es possibiliten totes les formes de pagament, perquè des de l'OAC de Palafolls es fan autoliquidacions. Tot i així, malgrat que l'autoliquidació generada al tràmit està integrada automàticament amb el gestor d'expedient i les aplicacions de gestió tributària, no és possible fer un pagament en el decurs d'una tramitació per poder realitzar-la en un mateix acte. Cal per tant avançar els treballs en aquest sentit.

- **En referència a la publicació d'edictes electrònica:**

L'exposició pública d'edictes i resolucions administratives es fa al web, de forma manual i es controla el temps d'exposició amb un segell de temps (no es fa servir l'eTauler).

Per assolir un expedient electrònic d'extrem a extrem cal que la publicació es faci automatitzada des del mateix expedient i que l'evidència de la publicació s'incorpori automàticament a l'expedient <https://www.aoc.cat/serveis-aoc/e-tauler/>

- **En referència a la notificació electrònica**

**La notificació electrònica** es fa a través de l'eNotum, tot i així, falta implementar les següents accions referides a la notificació electrònica que caldrà incorporar en el full de ruta d'aquest projecte:

- En cas d'accés electrònic a la notificació que es practiqui en paper cal oferir a la persona interessada la possibilitat d'accedir electrònicament a la resta de notificacions.
- Malgrat que s'ha previst un sistema per gestionar el canvi de modalitat a la pràctica de les notificacions que la ciutadania no obligada a tramitar electrònicament té com a dret únicament en la primera sol·licitud, cal establir els mecanismes que possibilitin aquesta actuació en qualsevol moment de la tramitació, i que permetin tenir un control sobre l'efectivitat d'aquest canvi de modalitat a partir del cinquè dia hàbil següent a aquell en què l'òrgan competent per tramitar el procediment n'hagi tingut constància.
- La notificació s'ha de generar sempre en forma electrònica, per a la posada a disposició a la seu.
- Cal remetre un avís al dispositiu electrònic i/o a l'adreça de correu electrònic de l'interessat, amb independència de la modalitat de pràctica de la notificació.
- L'acreditació de la notificació practicada en paper s'ha de produir electrònicament.

- **En referència a les comunicacions internes electròniques**

Desplegar l'expedient Electrònic integral implica també contemplar la interoperabilitat interna en el propi Ajuntament de Palafròles per tal que es puguin establir comunicacions internes per mitjans electrònics. Això vol dir fugir de la burocràcia tradicional d'enviament d'oficis en paper però, també, no caure en l'enviament de correus electrònics al marge del procediment administratiu que no deixin evidència d'aquestes comunicacions.

És necessari doncs revisar els procediments per tal de:

- Identificar si és necessari incorporar fases en l'expedient administratiu en les que hagin d'intervenir àmbits o serveis diferents al responsable del mateix, el que evitaria haver de realitzar una comunicació expressa.
- Establir algun repositori comú per departaments/serveis que permeti dipositar aquelles comunicacions de resolucions o acords administratius que siguin d'interès perquè impliquin realitzar algun tipus d'acció amb posterioritat o bé algun tipus de seguiment o simplement tenir-ne coneixement. Es podria també incorporar algun tipus d'enviament automàtic d'avisos per correu electrònic de que s'ha dipositat una nova comunicació interna.

- **En referència a la gestió electrònica dels òrgans col·legiats**

L'Ajuntament de Palafròles ha implementat alguns elements per a possibilitar la gestió electrònica dels òrgans col·legiats (convocatòries, actes...), tot i així, manca el desplegament dels mitjans electrònics que permetin:

- La celebració de sessions per mitjans electrònics de forma remota.
- El vot electrònic.

En referència al llibre electrònic d'actes, el gestor d'expedients permet la seva elaboració, malgrat que no s'ha realitzat la seva implementació efectiva.

- **En referència a l'accés electrònic**

L'Ajuntament de Palafolls disposa d'un sistema per a l'accés electrònic per part dels interessats que es fa sota demanda i no de forma automatitzada. S'ha disposat un PC a l'OAC per possibilitar la consulta i s'envien còpies totals de l'expedient si se sol·licita. Addicionalment, es fan actuacions per a la protecció de les dades personals, encara que en l'actualitat no és possible realitzar còpia autèntica parcial dels documents d'acord amb les normes tècniques. El sistema possibilita la generació de documents anonimitzant però sense signar. En aquest aspecte cal avançar en:

- L'accés s'ha de poder realitzar mitjançant posada a disposició de l'expedient al Punt d'Accés General Electrònic.
- Cal preveure la remissió a la persona interessada o, si s'escau representant, d'una adreça electrònica o localitzador que doni accés a l'expedient electrònic posat a disposició.
- Cal garantir que el període de posada a disposició sigui el que s'hagi determinat en la corresponent política de gestió de documents electrònics.

(Veure Gestió de document i Interoperabilitat).

- **En referència a la licitació electrònica**

En referència a la licitació electrònica, l'Ajuntament de Palafolls ha d'avançar en la seva implementació amb la integració de:

- La plataforma de licitació electrònica amb el gestor d'expedients.
- L'expedient de contractació amb els diaris oficials, el Registre públic de contractes, i el Registre oficial de licitadors, així com amb la resta d'aplicacions internes que sigui necessari (comptabilitat, etc.).

Aquesta automatització integral de la contractació podria permetre també automatitzar la planificació de la contractació des del moment que s'inicia qualsevol procediment i així disposar d'un instrument d'ordenació i control de la gestió contractual i pressupostària de l'Ajuntament.

## **BLOC 2: La Interoperabilitat i la Gestió dels documents i la Informació**

L'article 3 'Principis generals' de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic inclou la interoperabilitat entre els principis d'actuació de les Administracions públiques, de manera que aquestes es relacionaran entre si a través de mitjans electrònics que assegurin la interoperabilitat i seguretat dels sistemes i solucions adoptades per cadascuna d'elles, la protecció de les dades personals, i facilitaran preferentment la prestació conjunta de serveis a les persones interessades.

Per altra banda, l'article 156 de la Llei 40/2015 LRJSP recull l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat, inicialment concebut en l'article 42 de la Llei 11/2007 LAE, que es materialitzà amb l'aprovació del

Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.

**En aquesta normativa la Interoperabilitat es concep, igual que la seguretat, des d'una perspectiva integral, de manera que no hi caben actuacions puntuals o tractaments conjunturals**, perquè s'entén que la debilitat d'un sistema la determina el seu punt més fràgil i, sovint, aquest punt és la coordinació entre mesures individualment adequades, però deficientment integrades.

En referència a l'ENI, aquest estableix els **principis i directrius d'Interoperabilitat en l'intercanvi i conservació de la informació electrònica** per part de les Administracions públiques, i obliga les Administracions a aprovar **la Política de Signatura Electrònica i de Certificats**. Per altra banda, les Normes Tècniques d'Interoperabilitat (NTI), concreten els detalls per facilitar els aspectes més pràctics i operatius de la Interoperabilitat entre Administracions públiques i la ciutadania. Aquestes NTI s'acompanyen de guies d'aplicació i d'altres documents complementaris.

Les dues normatives que regulen l'ENS i l'ENI, estableixen la necessitat de que les organitzacions públiques **elaborin els seus respectius Plans d'Adequació a les seves previsions**, que han de ser aprovats pels òrgans superiors competents.

Donat que ambdós esquemes **s'interaccionen entre sí** amb l'objectiu comú de proporcionar les condicions de seguretat, autenticitat, integritat, fiabilitat i disponibilitat que precisen els documents i els expedients electrònics durant tot el seu cicle de vida, **una possibilitat a valorar és l'elaboració d'un únic document que contempli els Plans d'Adequació a les dues normatives**.

- **Elaboració del PLA D'ADEQUACIÓ A L'ENI**

Com s'ha exposat anteriorment, l'**article 156 de la Llei 40/2015** recull l'ENI que "comprèn el conjunt de criteris i recomanacions en matèria de seguretat, conservació i normalització de la informació, dels formats i de les aplicacions que hauran de ser tinguts en compte per les Administracions Públiques per a la presa de decisions tecnològiques que garanteixin la Interoperabilitat".

**Del resultat de l'auditoria realitzada s'evidencia que s'han fet actuacions parcials, però no s'ha aprovat cap estratègia o pla que serveixi com a full de ruta per a l'adequació a l'Esquema.**

En relació amb les prescripcions aplicables, cal tenir present el gran impacte que ha significat la reforma que el RD 203/2021 RAFME ha tingut en l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat. En concret:

- **Es modifiquen els articles:**

- Art. 9 Inventaris d'informació administrativa,
- Art. 11 Estàndards aplicables
- Art. 14 Pla de direccionament de l'Administració

En referència a la reutilització d'aplicacions i serveis de les administracions públiques: En línia amb la normativa europea s'estableix l'obligació d'incorporar als plec de clàusules tècniques de desenvolupament de noves aplicacions informàtiques, l'adquisició completa de la propietat intel·lectual per tal que l'administració contractant rebi un producte que pugui oferir per a la seva reutilització posterior per altres administracions públiques.

- ≈ Art. 16 Condicions de llicenciamnt aplicables

☛ Art. 17 Directoris d'aplicacions reutilitzables

- Art. 18 Interoperabilitat en la política de firma electrònica i de certificats: D'acord amb el nou redactat, la Política Marc de signatura electrònica i de certificats definida per l'Estat, que serveix com a marc general d'interoperabilitat per al reconeixement mutu de les signatures electròniques basades en certificats de documents administratius en les Administracions Públiques, és d'ús obligatori per a l'Administració de l'Estat. En referència a les demés Administracions públiques s'estableix que aquestes podran:
  - Acollir-se a la política de signatura electrònica i de certificats de l'Estat,
  - Podran aprovar altres polítiques de signatura electrònica dins dels seus àmbits competencials.

Per a aquestes Polítiques de signatura electrònica de cada administració es requereix:

- Que sigui conforme la NTI de signatura electrònica i certificats de l'Administració.
  - Sigui interoperable amb la Política Marc de signatura electrònica i de certificats de l'Estat.
  - Siguin comunicades a la Secretaria General d'Administració Digital del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación digital.
- La Disposició addicional primera: Estableix el desenvolupament de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat a través de la creació de les següents Normes Tècniques d'Interoperabilitat:
    1. NTI d'inventari i codificació d'objectes administratius.
    2. NTI de Transferència i ingrés de documents i expedients electrònics
    3. NTI de Valoració i eliminació de documents i expedients electrònics
    4. NTI de preservació de documentació electrònica
    5. NTI de tractament i preservació de bases de dades
    6. NTI de Pla de Direccionament
    7. NTI de reutilització d'actius en mode producte i en mode servei
    8. NTI del model de dades i condicions d'interoperabilitat dels registres de funcionaris habilitats
    9. NTI del modelo de dades i condicions d'interoperabilitat dels registres electrònics d'apoderaments.
    10. NTI de Sistema de Referencia de documents i repositoris de confiança

Donat que l'Ajuntament de Palafolls no ha finalitzat les actuacions necessàries per a la conformitat amb aquest Esquema, és recomanable l'elaboració d'un pla d'actuació per tal de planificar els treballs pendents. En aquest sentit, donat que ambdós Esquemes (ENS i ENI) interaccionen entre si, **es proposa** que els Plans d'adequació a l'ENS i a l'ENI, s'aprovin en un document únic (Veure part Seguretat).

**En aquest marc, per ajudar les administracions en el seu desplegament**, l'Administració de l'Estat va proposar una [guia d'adequació](#) que contempla un itinerari d'actuacions que cal assolir, indicant per a cada requeriment, la NTI aplicable i la seva guia concreta d'aplicació.

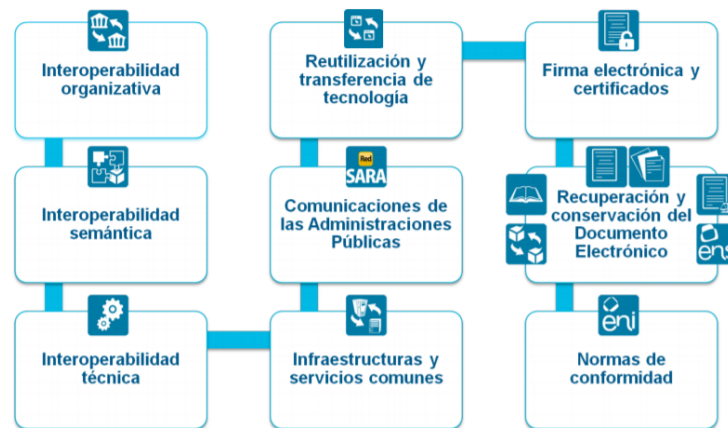


Figura 1. Capítols del R.D. 4/2010 ENI i normes tècniques relacionades.

En base a aquestes Guies per a l'elaboració del Pla d'Adequació a l'ENI, **l'Ajuntament de Palafolls haurà de tenir en compte les actuacions següents resultants dels procés d'auditoria:**

- **En referència a la tramitació electrònica d'expedients (ENI-exp)**

D'acord amb l'article 70 de la Llei 39/2015, LPA, els expedients tindran format electrònic i es formaran mitjançant l'agregació ordenada de tots els documents, proves, dictàmens, informes, acords, notificacions i altres diligències els hagin d'integrar, així com un índex numerat de tots els documents que contingui quan es remeti, i hi haurà de constar la còpia electrònica certificada de la resolució adoptada.

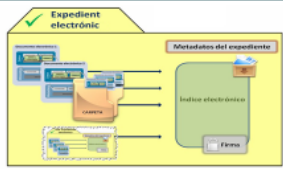
Així mateix la remissió dels expedients s'haurà de realitzar conforme a l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i les corresponents Normes Tècniques, i s'enviarà complet, foliat, autènticat i acompanyat d'un índex, així mateix autènticat, dels documents que contingui. En aquest sentit, l'autenticació de l'índex garantirà la integritat i immutabilitat de l'expedient electrònic generat des del moment de la seva signatura i permetrà la seva recuperació sempre que sigui precís, sent admissible que un mateix document formi part de diferents expedients electrònics.

La **Norma Tècnica d'Interoperabilitat d'Expedient electrònic**, té per objecte establir l'estructura i el format de l'expedient electrònic, amb especial atenció al concepte i característiques de l'índex electrònic de l'expedient, element responsable de garantir la seva integritat, així com les especificacions dels serveis de remissió i posada a disposició. Per altra banda, s'inclou en annex la definició detallada de les metadades mínimes obligatòries i els esquemes XML per a l'intercanvi d'expedients electrònics.

L'índex electrònic segons aquesta NTI, recollirà el conjunt de documents electrònics associats a l'expedient en un moment donat i, si és el cas, la seva disposició en carpetes o expedients, mitjançant una estructura en llenguatge XML conforme al vocabulari en XSD contingut en l'Annex II de la norma tècnica d' interoperabilitat.

## La foliació i l'índex electrònic

Expedient en format electrònic = Agregació ordenada de documents + índex numerat + còpia electrònica certificada de la resolució

Normes Tècniques d'interoperabilitat	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Recull els requisits mínims sobre l'estructura i el format dels expedients electrònics per a la interoperabilitat.</li> <li>•Inclusió als expedients d'un índex electrònic signat per l'òrgan o entitat actuant que garanteixi la integritat de l'expedient electrònic i permeti la seva recuperació.</li> <li>•El tancament de l'expedient no s'ha d'entendre com el tancament del procediment corresponent.</li> <li>•La foliació de l'expedient s'ha de poder fer en qualsevol moment del cicle de vida de l'expedient.</li> </ul>
<p><b>ATENCIÓ:</b> nova versió de l'e-EMGDE (previst a la NTI de Política de gestió de documents electrònics, defineix la incorporació i gestió de les metadades de contingut, context i estructura dels documents electrònics al llarg del seu cicle de vida), perfeccionant l'alineació amb les metadades mínimes obligatòries, millorant les descripcions i les consideracions d'ús i facilitant una major interoperabilitat entre sistemes.</p>	

En referència a la tramitació electrònica d'expedients, **l'Ajuntament de Palafolls, té els següents reptes, encardinats en l'objectiu darrer de fer efectiva la tramitació electrònica d'extrem a extrem**, on pren absoluta rellevància la correcta configuració, d'acord amb les normes tècniques de referència, del document, l'expedient i la foliació electrònica:

- L'eina de gestió d'expedients que disposa l'Ajuntament de Palafolls és única per a tota l'organització, i genera expedients electrònics mitjançant l'agregació ordenada de documents, proves, dictàmens, informes, acords, notificacions i altres diligències.
- Així mateix, en cas de remissió, cal que l'expedient incorpori **un índex automatitzat** dels documents que conté, conforme a l'ENI. Aquest **índex electrònic dels expedients objecte d'intercanvi ha de reflectir com a mínim**, tal com disposa la NTI d'expedient electrònic :
  - la data de generació de l'índex,
  - per a cada document electrònic el seu identificador,
  - l'empremta digital,
  - la funció resum usada per a la seva obtenció,
    - i opcionalment:
  - la data d'incorporació a l'expedient i
  - l'ordre del document dins l'expedient.
- Caldrà tenir en consideració la necessitat d'associar les metadades mínimes obligatòries de l'expedient electrònic en la seva formació per a la seva remissió o posada a disposició, i garantir que no es modifiquen en cap fase posterior del procediment administratiu (a excepció de les modificacions necessàries per a la correcció d'errors o omissions en el seu valor inicialment assignat), i si és necessari, la disposició en forma anudada dels documents en carpetes i expedients.
- De l'auditoria es constata que és possible la generació de l'ENI-doc, i de l'ENI-expedient, és a dir, documents i expedients amb les especificacions necessàries per a l'intercanvi electrònic. Malgrat això, caldrà **verificar que aquests compleixen el components que exigeixen les NTI**.

Es proposa la validació a través de l'aplicatiu que l'Administració de l'Estat posa a disposició de les Administracions: [G-Inside](#) (Generador Inside), que permet la validació de documents i expedients electrònics d'acord amb l'ENI.

En cas de no compliment, caldrà analitzar els requeriments normatius i tecnològics necessaris, i incorporar les tasques resultants en la planificació que s'estableixi al Pla d'Adequació.

- Finalment, cal tenir present que les transmissions de dades a les que es refereix l'article 155 de la Llei 40/2015 d'1 d'octubre, tenen la **consideració de certificats administratius** per al concret procediment o actuació administrativa.

- **En referència als documents electrònics**

L'Ajuntament de Palafolls emet documents públics administratius d'acord amb la normativa d'aplicació, tot i així, hi ha components del document que encara no s'han implementat. En aquest sentit cal avançar en la implementació dels següents components del document electrònic per a la qual cosa es recomana que es reclami al proveïdor la revisió i en el seu cas la correcció de les següents mancances:

- Els documents de qualsevol naturalesa han de ser arxivats segons un format determinat susceptible d'identificació i tractament diferenciat.
- Han de disposar de les dades d'identificació que permetin la seva individualització, sens perjudici de la seva possible incorporació a un expedient.
- Han d'incorporar una referència temporal del moment en què han estat emesos.
- Han d'incorporar les metadades mínimes exigides, i les signatures que hi corresponguin.
- Els formats de documents s'han de seleccionar en atenció a la seva capacitat per mantenir el valor probatori del contingut i la signatura i les metadades que l'acompanyen. En el cas de documents normalitzats i perdurables es faci d'acord amb estàndards de preservació o, si escau, d'ús generalitzat.
- Es pugui generar el llibre electrònic de decrets i resolucions.

**En referència als components dels documents electrònics, és important destacar les reflexions següents en referència als seus components:**

La Llei 39/2015, a l'art. 26.1 disposa que s'entén per **documents públics administratius els emesos vàlidament** pels òrgans de les administracions públiques. Les administracions públiques han d'emetre els documents administratius per escrit, a través de mitjans electrònics, llevat que la seva naturalesa exigeixi una altra forma més adequada d'expressió i constància.

En aquest sentit, el **RD 203/2021, especifica a l'art. 46.1 el que ja estableia l'ENI:** s'entén per document administratiu electrònic la informació de qualsevol naturalesa en forma electrònica, arxivada en suport electrònic, segons un format determinat i susceptible d'identificació i tractament diferenciat admès a l'ENI i la normativa corresponent, i que hagin generat, rebut o incorporat les administracions públiques en l'exercici de les seves funcions subjectes a dret administratiu.



Figura 2. Estructura lògica del document electrònic.

Així mateix, la NTI de document electrònic en referència a la signatura electrònica disposa que aquesta serà **obligatòria si el document és un document administratiu o un document susceptible de formar part d'un expedient**.

Per tant, **un document administratiu electrònic** és l'objecte digital administratiu que conté el contingut (dades i signatura) i les dades associades a aquest (metadades), emmagatzemada d'acord amb els requeriment que marca l'ENI i les NTI corresponents.

Aquest document l'ha d'haver generat una administració, o ha d'haver estat rebut o incorporat en l'exercici de les seves funcions subjectes a dret administratiu. Per tant, **tot document que ha de formar part d'un expedient ha d'anar signat electrònicament**.

A més la NTI de document electrònic admet també altres estructures de documents electrònics més complexes, en atenció a les necessitats específiques de les organitzacions, que podrien incloure diversos fitxers d'informació (per exemple, un fitxer de text i un fitxer imatge), diverses firmes associades i diversos conjunts de metadades vinculats a cada fitxer individual. A efectes de tractament, gestió i conservació del document, la suma d'aquests components constitueix un únic objecte electrònic.

Per tant, una definició de document electrònic més general podria fer referència a conjunt de fitxers com: la suma d'un o diversos fitxers contingut, un o diversos fitxers de signatures associades a aquest contingut, així com les estructures de dades associades a aquesta informació que contenen les metadades en un determinat sistema de gestió documental, sent al seu torn possible que tot aquest conjunt de components sigui encapsulat en una altra estructura o fitxer contenidor, de cara per exemple a facilitar els intercanvis.

En aquest sentit, un document electrònic amb múltiples fitxers constitueix una única unitat digital en tant que no permet el tractament de forma aïllada de cadascun dels fitxers que el conformen com a unitats individuals independents i amb sentit complet, a causa de l'existència d'algun tipus de vincle entre aquells que motiva la seva associació com a components del document. La integritat de tots ells es garanteix atenent al conjunt i no a cadascun dels seus components. A més, la tècnica (encapsulament, vinculació, etc.) utilitzada per gestionar el conjunt de fitxers que poden constituir un document electrònic és irrellevant, mentre que el document que conformin tingui sentit complet, sigui susceptible d'identificació i tractament diferenciat.

Vist l'anterior, sembla lògic afirmar que per foliar un expedient, els documents d'aquest expedient per a ser vàlids han d'estar signats. Una altra cosa és per exemple que es tracti d'un document electrònic més complex, per exemple una instància que conté documents adjunts, si la instància està signada amb la documentació adjunta, es dona per "signat tot el conjunt", i en aquest cas si s'hagués de compartir, únicament caldria fer una còpia autèntica d'aquest document conjunt.

És per tot això que s'ha exposat que interpretem que un document adjuntat a l'expedient no signat, a priori no es podria foliar, ja que no tindria validesa, en tant no compleix els requisits de signatura de documents susceptibles de formar part d'un expedient administratiu establerts a la normativa de referència.

#### [Guia d'aplicació de la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Documents Electrònics](#)

- **Formats dels documents electrònics per a la seva preservació.** Del resultat de l'auditoria es constata que no se seleccionen els formats dels documents normalitzats i perdurables d'acord amb els estàndards de preservació, o en el seu cas d'ús generalitzat. Així mateix es detecta que els formats dels documents no s'elegeixen en atenció a la seva capacitat per mantenir el valor probatori del contingut, la signatura i les metadades que l'acompanyen.

En aquest particular cal atendre al que estableixen les **NTI de Catàleg d'Estàndards** en quant a formats dels documents i **la NTI de Digitalització** per a determinar els formats necessaris per conservar i preservar la documentació.

#### [NTI Catàleg d'estàndards](#)

#### [NTI Digitalització de documents](#)

- **Registre d'eliminacions.** L'Ajuntament de Palafolls no disposa d'un registre d'eliminacions, que s'ha de publicar i mantenir actualitzat. Cal garantir els extrems següents:
  - Que els documents es conserven durant el període establert per la comissió qualificadora que correspongui, d'acord amb la legislació en vigor, les normes administratives i les obligacions jurídiques que siguin aplicables en cada cas.
  - Que la conservació dels documents electrònics s'ha de realitzar de manera que en permeti l'accés i compregui, com a mínim, la identificació, el contingut, les metadades, la firma, l'estructura i el format.
- **En referència a les còpies autèntiques**

Del resultat de l'auditoria s'evidencia que **l'Ajuntament de Palafolls ha d'avançar en la implementació del procediment de copiat autèntic i conversió de documents.**

Aquest procediment basat en la [NTI de Procediment de copiat autèntic i conversió de documents.pdf](#), té per objecte establir les regles per a la generació de còpies electròniques autèntiques, per a la generació de les còpies paper autèntiques de documents públics administratius electrònics, i per a la conversió de format de documents electrònics.

La conversió entre documents electrònics suposa la generació d'un nou document electrònic amb diferent format o versió a la del document origen, que ha de complir amb l'establert a la Norma Tècnica d' Interoperabilitat de Document electrònic.

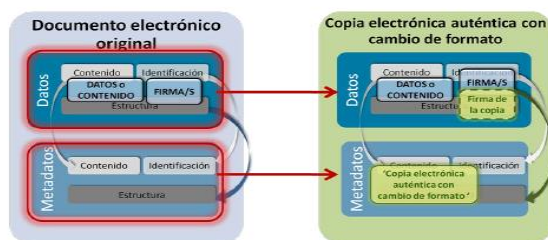
L'Ajuntament de Palafolls realitza còpies autèntiques "totals", i es disposa de segell electrònic i CSV per a la signatura de còpies autèntiques. En aquesta àmbit s'han detectat les següents mancances:

- No disposa de sistema de còpies autèntiques parcials electròniques.
- No s'han designat els òrgans competents per a l'expedició de còpies autèntiques.
- No es disposa d'una política de digitalització que inclogui un model de digitalització segura i còpia autèntica, que inclogui un procediment de digitalització i còpia autèntica.
- No es disposa dels procediments següents:
  - procediment normalitzat de copiat autèntic per aplicar quan hi hagi risc d'obsolescència de formats.
  - procediment de conversió de documents electrònics.
  - procediment de canvi de suports de documents.
  - procediment de còpies electròniques autèntiques parcials
  - Cal avançar en els components de la signatura longeva.

En referència a les còpies autèntiques, **es proposa revisar i subsanar aquestes deficiències detectades, tenint en compte el que estableix aquesta NTI en relació als quatre tipus de còpies autèntiques i les seves pròpies particularitats.** En aquest sentit cas establir que aquesta NTI només estableix les condicions per a còpies en paper autèntiques, el document origen de les quals és un document públic administratiu electrònic, atenent el que estableix l'article 27.3 de la Llei 39/2015 LRJPAC (aquest és el cas per exemple de les notificacions administratives). La resta de casos de còpies en paper quedaria per tant fora de l'abast de la NTI, sense detriment que cada organització pugui valorar la conveniència d'estendre l'aplicació de l'establert a la NTI a altres casos mancats de regulació específica.

Tipus de còpies i metadades:

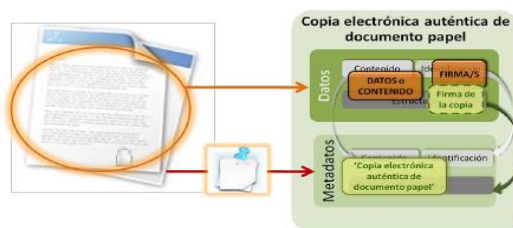
- **Còpia electrònica autèntica amb canvi de format.** Tant l'origen com el nou document generat destí tenen naturalesa electrònica i a més, per a l'obtenció de la còpia cal un canvi de format.



Metadades:

Estado de elaboración	'Copia electrónica auténtica con cambio de formato'.
Identificador de documento origen	Identificador del documento electrónico <sup>3</sup> origen siguiendo la siguiente estructura: ES_<Órgano>_<AAAA>_<ID_especifico>

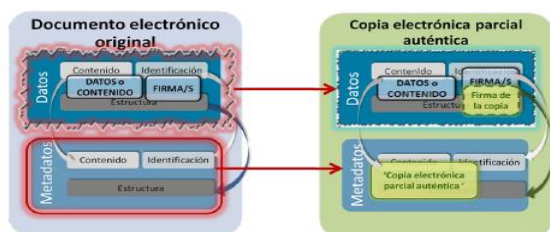
- **Còpia electrònica autèntica de document paper,** és a dir, a partir d'un document original en suport paper, es crea un nou document electrònic amb qualitat de còpia autèntica que requereix aplicar un procés de digitalització.



Metadades:

Estado de elaboración	'Copia electrónica auténtica de documento papel'.
Identificador de documento origen	Identificador dentro del sistema de gestión documental de la organización del documento original sobre el que se expide la copia.

- **Còpia electrònica parcial autèntica**, on tant el document origen com la còpia generada tenen naturalesa electrònica, però el seu contingut, per motius de confidencialitat, representa només parcialment el del document original.

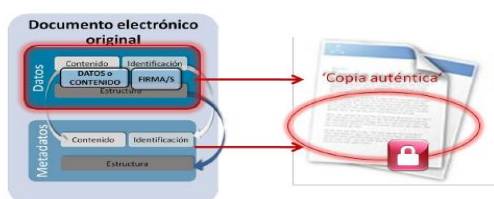


Metadades:

Estado de elaboración	'Copia electrónica parcial autèntica'.
Identificador de documento origen	Identificador del documento electrónico original siguiendo la siguiente estructura: ES_<Órgano>_<AAAA>_<ID_especifico>²

- **Còpia paper autèntica de documents públics administratius electrònics**. L'origen és un document públic administratiu electrònic i la còpia es manifesta en suport paper.

El procés de generació de la còpia paper autèntica de document administratiu electrònic seria el següent:



- Reproducció del document original conforme a l'establert a la NTI de Document electrònic.
  - Impressió del contingut del document original així com les dades identificatives de la signatura definides a l'annex III de la NTI de Document electrònic i del caràcter de còpia.
  - Tot i que la NTI no esmenta explícitament consideracions sobre la traçabilitat del procés de copiat, cal contemplar la generació de traça del procés i l'establiment de vincles entre el document original i la còpia, sempre d'acord al marc de gestió documental establert per cada organització d'acord a la NTI de Política de gestió de documents electrònics.
- **Procediment de copiat autèntic total o parcial**: Per a l'elaboració del procediment de copiat autèntic cal tenir present les indicacions de la norma tècnica. Encara que la NTI no inclou un procediment formal de generació de còpies autèntiques, sí estableix els requisits per als diferents tipus de còpies autèntiques que s'han de considerar.

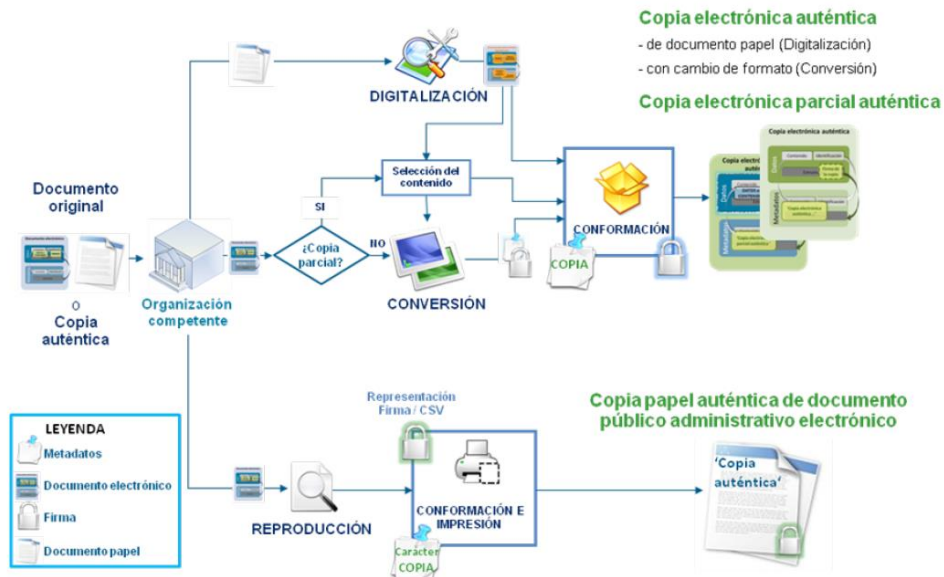


Figura 1. Proceso de copiado auténtico.

En aquest punt cal tenir en compte la polèmica que ha generat l'aprovació de l'article 47 del Reglament 203/2021 que regula els requisits de validesa i eficàcia de les còpies autèntiques de documents, en desenvolupament del que ja establia l'article 27 de la Llei 39/2015 LPAC.

L'article 27 regula les còpies autèntiques en els termes següents:

*27.1. Cada Administració Pública determinarà els òrgans que tinguin atribuïdes les competències d'expedició de **còpies autèntiques dels documents públics administratius o privats**. Les **còpies autèntiques de documents privats tindran únicament efectes administratius**. Les còpies autèntiques realitzades per una Administració Pública tindran validesa en les restants Administracions.*

*A aquests efectes, l' Administració General de l' Estat, les Comunitats Autònomes i les Entitats Locals podran realitzar còpies autèntiques mitjançant funcionari habilitat o mitjançant actuació administrativa automatitzada (...)*

*27.2. Tindran la consideració de **còpia autèntica d'un document públic administratiu o privat les realitzades, qualsevol que sigui el seu suport, pels òrgans competents de les Administracions Públiques** en les quals quedi garantida la identitat de l'òrgan que ha realitzat la còpia i el seu contingut (...)*

Per altra banda l'article 47 RD 203/2021 RAFME, disposa que:

*1. D'acord amb el previst a l'article 27.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, tindrà la consideració de còpia autèntica d'un document públic administratiu o privat **original** o d'una altra còpia autèntica, la realitzada, qualsevol que sigui el seu suport, pels òrgans competents de les Administracions Públiques en les quals quedi garantida la identitat de l'òrgan que ha realitzat la còpia i el seu contingut.*

*2. Les còpies autèntiques s'expediran sempre a partir d'un original o d'una altra còpia autèntica i tindran la mateixa validesa i eficàcia que els documents originals.*

Com encertadament assenyala Nacho Alamillo, en realitat la LPACAP preveu dues institucions jurídiques diferents:

- Les còpies electròniques autèntiques expedides a partir d'un original o d'una altra còpia autèntica (art. 27.2)
- Les còpies electròniques autèntiques de l'article 27.1 l'autenticitat de la qual es predica en relació al fet que es reproduïx amb garanties el document que aporta la persona interessada (ALAMILLO DOMINGO, 2021), és a dir, es tracta de garantir que no és una mera còpia reprogràfica, sinó que són còpies autèntiques del document que aporta la persona interessada, perquè no és possible la interoperabilitat per recaptar aquestes dades i documents originals (art. 28 LPACAP).

Aquesta distinció té moltíssima repercussió en l'operativa de les oficines d'assistència en matèria de registres, ja que si partim d'un escenari d'expedient administratiu íntegrament electrònic, no sembla lògic incorporar còpies electròniques que no tinguin la consideració d'autèntiques respecte al document que es copia (ALAMILLO DOMINGO, 2021), és a dir, **independentment de si el document que es copia és original o no, ha d'ingressar en l'expedient electrònic de manera que es garanteixi l'autenticitat del copiat**, entre altres coses perquè en cas de conflicte judicial, serà l'Administració pública qui tingui la càrrega de la prova del que ha aportat la persona interessada (ALAMILLO DOMINGO, 2021).

El problema rau en el que el RAFME no preveu aquest doble joc d'institucions, i només considera còpies electròniques autèntiques aquelles que es realitzen a partir d'un document original o una còpia autèntica "confontent l'autenticitat de la còpia electrònica amb l'autenticitat del copiat" (ALAMILLO DOMINGO, 2021).

- **En referència a les còpies autèntiques parcials. L'Anonimització.**

L'Ajuntament de Palafolls ha d'elaborar un procediment de còpies electròniques autèntiques parcials que garanteixi la protecció de dades de caràcter personal.

**Les còpies electròniques autèntiques parcials s'obtindran mitjançant extractes del contingut del document origen que correspongui o a través de la utilització d'altres mètodes electrònics que permetin mantenir la confidencialitat d'aquelles dades que no afectin l'interessat. Per altra banda, han de tenir assignat el valor «Còpia electrònica parcial autèntica» en la metadada mínima obligatòria «Estat d'elaboració».**

D'acord amb la [NTI de Procediment de copiat autèntic i conversió de documents](#) el procés de generació de la còpia electrònica parcial autèntica es el següent:

- Seleccionar l'extracte del contingut del document sobre el qual s'expedeix la còpia.
- Conformar el nou document electrònic conforme a la NTI de Document electrònic o a través de la utilització d'altres mètodes electrònics que permetin mantenir la confidencialitat de les dades, incloent-hi la signatura, i prestant especial atenció a les següents metadades mínimes obligatòries:

METADATO	VALOR
Órgano	Identificador normalizado <sup>6</sup> de la organización que expide la copia
Estado de elaboración	'Copia electrónica parcial auténtica'.
Identificador de documento origen	Identificador del documento electrónico original siguiendo la siguiente estructura: ES_<Órgano>_<AAAA>_<ID_especifico>2

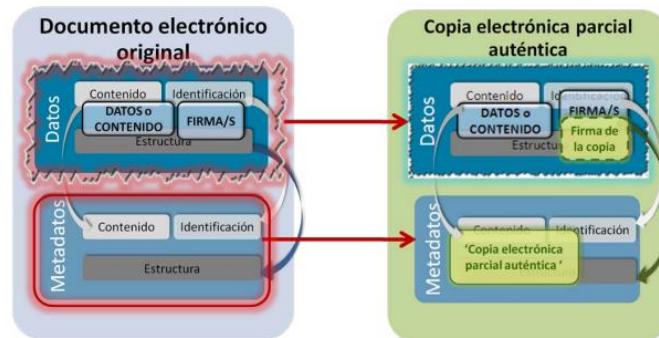


Figura 4. Documento electrónico original y su copia electrónica parcial auténtica.

#### **A LA PRÀCTICA: Com generar còpies autèntiques parcials.**

1. Generar un nou document partint del document original o copia autèntica, on apliquem l'anonimització (amb la tècnica que es disposi) i després s'autentica, és a dir ha de constar la metadada de còpia autèntica parcial i signat amb un nou CSV.
2. L'escenari més òptim seria aplicar la proactivitat, és a dir, identificar en el gestor d'expedients aquelles dades i metadades que són de caràcter personal per tal que quan generem la còpia autèntica parcial es pugui anonimitzar de forma automàtica (veure apartat de la Governança de les dades).

- **En referència a l'accés als documents electrònics**

Tant la Llei 39/2015 LPA i el RD 203/2021 disposen que:

- El dret d'accés de les persones interessades que es relacionin electrònicament amb les Administracions Públiques a l'expedient electrònic i, si s' escau, a l'obtenció de còpia total o parcial del mateix, s'entendrà satisfet mitjançant la posada a disposició de l'expedient en el Punt d' Accés General electrònic de l'Administració competent o en la seu electrònica o seu electrònica associada que correspongui (art. 52 RAFME).
- Quan en el marc d'un procediment administratiu tramitat per mitjans electrònics l'òrgan actuant estigui obligat a facilitar a l'interessat un exemplar d'un document administratiu electrònic, l'esmentat document es podrà substituir pel lliurament de les dades necessàries per al seu accés per mitjans electrònics adequats (art. 46.2 RAFME).

## Accés als expedients i documents



**Article 52 RD 203/2021:** "el derecho de acceso de las personas interesadas que se relacionen electrónicamente con las Administraciones Públicas al expediente electrónico y, en su caso, a la obtención de copia total o parcial del mismo, se entenderá satisfecho mediante la puesta a disposición de dicho expediente en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración competente o en la sede electrónica o sede electrónica asociada que corresponda"

**Article 46.2 RD 203/2021:** "Cuando en el marco de un procedimiento administrativo tramitado por medios electrónicos el órgano actuante esté obligado a facilitar al interesado un ejemplar de un documento administrativo electrónico, dicho documento se podrá sustituir por la entrega de los datos necesarios para su acceso por medios electrónicos adecuados"

En aquest sentit cal garantir l'article 21 de l' ENI, que estableix quines són les condicions per a la recuperació i conservació de documents per part de les Administracions públiques, entre d'altres:

*L'Accés complet i immediat als documents, en funció de l'esquema de tipus d'accés als mateixos, a través de mètodes de consulta en línia que permetin la visualització dels documents amb tot el detall del seu contingut, la recuperació exhaustiva i pertinent dels documents, la còpia o descàrrega en línia en els formats originals i la impressió en paper d'aquells documents que siguin necessaris. El sistema permetrà, almenys, la consulta durant tot el període de conservació de la signatura electrònica, inclòs, si s'escau, el segell de temps, i de les metadades associades al document.*

Del resultat de l'auditoria es desprèn que cal millorar l'accés als documents a través de la seu electrònica o dels canals que corresponguin en cada cas, per tal de donar compliment a la normativa esmentada, en especial:

- el document ha de mostrar a més del contingut del document quan aquest sigui representable i la informació bàsica de cadascuna de les signatures del document, la descripció i valor de les metadades mínimes obligatòries.
- garantir que el període de posada a disposició sigui el que s'hagi determinat en la corresponent política de gestió de documents electrònics, i també la protecció de dades de caràcter personal quan sigui necessària. (veure apartat còpies electròniques parcials).

- **En referència al Sistema de Gestió Documental**

El desenvolupament d'una política de gestió de documents al màxim nivell per part d'una organització té com a conseqüència directa la implantació d'un sistema de gestió de documents electrònics. En aquest sentit, el sistema de gestió de documents electrònics d'una organització s'integra, com un sistema de gestió més, en el conjunt dels sistemes de gestió de l'organització.

Un sistema de gestió de documents electrònics podria definir-se com l'aplicació del marc definit per la política de gestió de documents electrònics d'una organització en el qual es dissenyen, implanten i desenvolupen les pràctiques de gestió de documents electrònics, establertes en forma de programa d'actuació, dotant-se dels recursos oportuns per al seu funcionament.

El sistema de gestió de documents s'articula sobre les fases del cicle de vida dels documents i es nodreix dels documents incorporats a través del procés de captura, amb independència que els documents hagin estat creats dins o fora de la pròpia organització.

D'acord amb la NTI de Política de Gestió de documents, els components del Sistema de Gestió de Documents Electrònics són:

- La política, com a element normatiu o regulador, que actuarà com a facilitador per a l'establiment del sistema.
- Els recursos, tant humans com materials, necessaris per al correcte funcionament del sistema.
- Un programa de tractament per a la gestió de documents electrònics (gestor de documents).
- Els propis documents i expedients electrònics, un cop validats i incorporats al sistema.

Disposar d'un Sistema de Gestió de Documents a l'organització aporta els beneficis següents:

- **Referència:** els usuaris, així com els agents que desenvolupen i implanten els projectes tenen en el model de gestió de documents un referent que els permet prendre les decisions pertinents, evitant les sempre costoses improvisacions. **Interoperabilitat:** cal disposar d'un document que descrigui els formats i estructura dels documents i expedients per facilitar la interoperabilitat, tant interna com externa, ja que els interlocutors puguin així entendre i preveure el model de gestió que s'aplicarà.
- **Compliment normatiu:** cal tenir present tota la legislació i normativa relacionada amb el govern electrònic, del qual el SGD esdevé un element nuclear, en especial les normes referides a la seguretat, digitalització, signatura electrònica, preservació digital i interoperabilitat.
- **Gestió del canvi:** el model de SGD ha de facilitar la gestió del canvi, ja que evidencia la voluntat de l'organització d'afrontar el canvi de manera organitzada. Disposar d'un marc de referència.
- **Estratègia:** assegura una direcció eficaç i una alta qualitat de les decisions adoptades, garanteix l'eficiència i l'eficàcia dels processos i incideix en la millora de la productivitat.
- **Troncalitat:** el personal de l'organització participa en la definició de l'estratègia d'implantació de les eines tecnològiques i metodològiques.
- **Qualitat:** cal disposar d'un marc de control i d'actuació. Les decisions particulars es prenen en el marc d'un model preestablert, de manera que així es garanteix la qualitat de les solucions basades en l'anàlisi de la problemàtica detectada.
- **Sistematització:** integració de tots els instruments arxivístics que permeten la gestió de tot el cicle de vida dels documents mitjançant una única eina de referència. **Responsabilitat:** la gestió i control de tot el procés assegura la formalitat de la rendició de comptes i el bon govern i dona suport a les auditories de gestió i financeres.
- **Seguretat:** les mesures adoptades han de garantir un nivell de seguretat adequat per gestionar els riscos i assegurar la continuïtat del negoci. **Referència:** els usuaris, així com els agents que desenvolupen i implanten els projectes tenen en el model de gestió de documents un referent que els permet prendre les decisions pertinents, evitant les sempre costoses improvisacions.
- **Interoperabilitat:** cal disposar d'un document que descrigui els formats i estructura dels

documents i expedients per facilitar la interoperabilitat, tant interna com externa, ja que els interlocutors puguin així entendre i preveure el model de gestió que s'aplicarà.

**L'Ajuntament de Palafolls no ha implementat un sistema de gestió documents**, encara que sí ha implementat de forma efectiva algun dels seus components, en concret: un gestor de documents i un quadre de classificació documental.

- **En referència al programa de tractament per a la gestió de documents electrònics (gestor de documents)**

Del resultat de l'auditoria es constata que l'Ajuntament de Palafolls té aprovat i implementat un gestor de documents electrònics, que gestiona la documentació en totes les fases del cicle de vida dels documents i expedients electrònics. Malgrat això, cal seguir avançant per possibilitar que el gestor de documents:

- **Estigui integrat amb el gestor de d'expedients.**
- A la pràctica, encara que s'està treballant en aquesta línia, **el gestor ha d'incorporar tota la documentació i informació que ingressa o es genera des de l'organització.**
- Així mateix, cal garantir que al repositori destinat a cobrir el cicle de vida dels documents electrònics **s'apliquin les mesures de seguretat previstes a l'ENS**, atenent als riscos als que poden estar exposats els documents electrònics, i als terminis al que hagin d'estar exposats els documents.

- **En referència al Quadre de Classificació Documental**

En l'acte d'auditoria es manifesta que el QdC no és la darrera versió del QdC tipus de les Administracions de Catalunya. **Es recomana implementar el QdC tipus de les Administracions de Catalunya donat que és el quadre comú que es farà servir per interoperar** i per tant el que possibilitarà de forma més directa la connexió electrònica dels procediments administratius i serveis prestats amb el Sistema d'Informació Administrativa (SIA) de l'AGE.

En aquesta matèria és important destacar la novetat que s'ha produït en referència a la configuració de les metadades necessàries per a la remissió de l'expedient electrònic entre Administracions.

La Disposició final segona del RD 203/2021 RAFME, per la que es modifica el RD 4/2010 pel qual es regula ENI, estableix que en referència als **Inventaris d'informació administrativa**, cada administració pública ha de mantenir actualitzat el conjunt dels seus inventaris, que inclogui, almenys (entre d'altres), la relació dels procediments administratius i els serveis prestats de forma classificada i estructurada. Les administracions públiques han de connectar electrònicament els seus inventaris amb el Sistema d'informació administrativa gestionat pel Ministeri de Política Territorial i Funció Pública en col·laboració amb el Ministeri d'Afers Econòmics i Transformació Digital.

En aquest sentit, la NTI d'expedient electrònic estableix quines són les metadades mínimes associades a l'expedient, entre les quals es troba la "Classificació", que correspon al codi del procediment administratiu amb el que es relaciona l'expedient. El contingut d'aquesta metadada



## CRITERIS per a la SELECCIÓ DE PROCEDIMENTS

1. **Impacte dels procediments en la ciutadania** (volum de ciutadans afectats –major demanda-) com pel component estratègic per l'organització en tant afecta als grups de persones d'especial interès en les polítiques públiques que porti a terme l'Ajuntament.
2. **El caràcter reiteratiu dels procediments**, quins criteris d'eficiència fan recomanable la seva millora i automatització.
3. **Valor estratègic dels procediments**: alienat amb els objectius de l'ajuntament, que la seva millora potenciï la seva imatge i resultats.
4. **Grau de transversalitat en les diferents unitats administratives** municipals.
5. **Millora tecnològica**: atenen a la possibilitat d'introduir elements d'innovació TIC.
6. **Valor econòmic**: en funció del volum de recursos econòmics gestionats amb el procediment.
7. **Canvis normatius** que el modifiquen.

### REVISIÓ I ELABORACIÓ DE PROCEDIMENTS

Tots els procediments identificats comparteixen **unes fases d'elaboració o revisió comunes** que s'especifiquen a continuació i que caldrà implementar.

1. Descripció del procediment d'acord amb la norma jurídica que el regula.
2. Disseny i desenvolupament de l'expedient, i del tràmit electrònic associat, si s'escau.
3. Introducció de millores: En el procés de revisió dels procediments caldrà tenir en compte:
  - a) La incorporació de les TIC i de les eines i plataformes d'administració electrònica.
  - b) La incorporació de fórmules de simplificació, como las declaracions responsables i comunicacions prèvies.
  - c) Criteris de gestió documental i recuperació de la informació.
  - d) Aplicació de criteris de qualitat d'acord amb els estàndards vigents.
  - e) La publicació d'aquesta informació de forma automatitzada en els portals de transparència i la remissió, si és necessari, a plataformes d'altres Administracions públiques.
4. Automatització.
5. Aprovació del procediment per l'òrgan competent.
6. Formació i comunicació.
7. Implantació efectiva de l'expedient i del tràmit electrònic (si s'escau).

En aquesta línia, és interessant elaborar i aprovar una metodologia d'anàlisi i revisió de procediments, és a dir, un document que defineixi les pautes metodològiques a seguir per part de l'Ajuntament a l'hora de realitzar l'anàlisi i la millora dels seus procediments per a la producció del serveis, amb els objectius de disminuir al màxim les càrregues administratives a la ciutadania i empreses, i les càrregues de gestió del propi Ajuntament. Es detallen es proposen a continuació les fases i subfases d'actuació que pot contemplar aquesta metodologia:

FASES	SUBFASES	LLIURABLES
1 Anàlisi i revisió del procediment	1.1 → Revisar la necessitat i finalitat de la intervenció administrativa 1.2 → Adequar la intervenció administrativa 1.3 → Recollir les dades del procediment 1.4 → Diagramar i descriure el procediment incorporant els primers aspectes de millora i simplificació	Actes de reunions (només en el cas de procediment molt complex) Inventari de Plantilles dels documents i formularis del procediment (existents) Full de procés (incorpora primeres millores i simplificacions identificades)
2 Proposta de millora i simplificació del procediment	2.1 → Revisar les plantilles de documents i formularis i els fluxos o passos del procediment i aplicar criteris de millora i simplificació 2.2 → Redactar l'esborrany de proposta de normativa i/o circulars i/o instruccions de treball internes, si s'escau	Inventari de Plantilles dels documents i formularis del procediment (simplificats) Full de procés (incorpora millores i simplificacions addicionals) Esborrany de proposta de normativa Circulars i/o instruccions de treball internes
3 Disseny del nou procediment	3.1 → Fer el diagrama de flux definitiu, indicant les responsabilitats, tant del procediment com de les seves fases 3.2 → Elaborar la proposta de descripció del procediment, de les plantilles dels documents i dels formularis	Full de procés (versió definitiva) Inventari de Plantilles dels documents i formularis del procediment (definitius) Document de "descripció del procediment" (versió preliminar)
4 Aprovació del nou procediment	4.1 → Tramitar l'aprovació del nou procediment per l'òrgan competent	Acord d'aprovació del nou procediment Document de "descripció del procediment" (versió definitiva; inclou la versió definitiva del Full de procés)
5 Automatització del procediment	5.1 → Identificar requeriments i planificar l'execució de l'automatització del procediment 5.2 i 3 → Implantació, demostracions i ajustos fins a l'automatització del procediment	Procediment automatitzat sobre els sistemes d'informació

l'Ajuntament de Palafròlles, com passa a la majoria d'organitzacions ha d'avançar en la superació de la visió de la incorporació de la tecnologia simplement com una eina per automatitzar processos. **Els serveis públics s'han de crear atenent als nous principis introduïts al RD 203/2021: Facilitat d'ús, proactius i personalitzats, on el paper de les tecnologies ha de tendir a optimitzar les tramitacions.** L'òptica d'anàlisi, creació i desplegament de serveis públics ha de virar d'un model de gestió docucentric, a un model datacentric (veure apartat de governança de les dades).

- **En referència a la Finestreta Única Empresarial**

El projecte iniciat per la Generalitat de Catalunya de disposar d'una Finestreta Única Empresarial (FUE) està experimentant un canvi substancial per avançar en facilitar a les empreses i emprenedors la tramitació integral i integrada dels procediments que els hi afecten en relació amb les seves activitats.

La Finestreta Única Empresarial és el **punt de referència únic dels empresaris**, emprenedors i intermediaris en la seva relació amb l'Administració.

La FUE ofereix **atenció presencial** a les Oficines OGE i ajuntaments adherits, i **atenció online** a Canal Empresa, el portal web des d'on els professionals i empreses poden fer totes les gestions necessàries per desenvolupar la seva activitat, amb independència de l'Administració responsable.

D'ençà l'inici del Pla de la Finestreta Única Empresarial l'any 2011, **la FUE ha anat ampliant el seu catàleg de tràmits**, passant dels 145 del catàleg inicial a gestionar-ne 530 en l'actualitat, dels quals 17 tràmits són de l'àmbit municipal.

Aquest procés de construcció de la FUE es va iniciar l'any 2008 amb el Decret 106/2008, de 6 de maig de mesures per a l'eliminació de tràmits i la simplificació de procediments per facilitar l'activitat econòmica i, posteriorment, amb la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, la qual estableix el dret dels ciutadans a obtenir la informació i a tramitar des d'una finestra única tots els procediments necessaris per accedir a una activitat econòmica i exercir-la.

En aquest sentit, el Decret legislatiu 3/2010, de 5 d'octubre, per a l'adequació de normes amb rang de llei a la Directiva 2006/123/CE, del Parlament i del Consell, de 12 de desembre de 2006, relativa als serveis en el mercat interior, va anar més enllà i va establir **l'obligatorietat** de la Generalitat i **els ajuntaments de prestar els serveis a través d'una finestra única**. A banda, determina que "l'Oficina de Gestió Empresarial actua com a finestra única a Catalunya pels procediments administratius relatius a l'accés i l'exercici de les activitats de serveis de competència de la Generalitat i, si escau, d'altres administracions públiques tant en via presencial com a distància, mitjançant, en aquest darrer cas, la seu electrònica corporativa de l'Administració de la Generalitat de Catalunya".

La Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya va contribuir al procés de transformació de les administracions públiques catalanes regulant el paper dels mitjans electrònics per facilitar la consolidació d'un model propi d'administració electrònica que, sobre la base de l'ús dels mitjans electrònics, i en especial com a canal preferent en els serveis dirigits a les empreses, millorin l'eficiència interna i facilitin la simplificació de les relacions interadministratives i les relacions amb la ciutadania.

Un salt exponencial en aquesta matèria va ser l'aprovació de la Llei 16/2015, del 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica, que va permetre assolir dues fites importants: consolidar la Finestreta Única Empresarial com a instrument per impulsar un model de relació entre les empreses i l'Administració en què l'empresari se situa al centre i col·labora amb l'Administració per a dissenyar un servei més àgil i eficient gràcies a una major interacció i interconnexió entre les administracions públiques catalanes; i el fet d'entendre la simplificació administrativa no pas com una obligació de les administracions públiques, sinó com un veritable dret de la ciutadania, les empreses i els professionals, el que implica millorar els procediments regulats per les normatives locals, mantenint l'autonomia dels ens locals, i per les normatives sectorials dels àmbits competencials de la Generalitat, de manera que, sense renunciar a la protecció de l'interès general, s'han pogut reduir els terminis i ha augmentat l'eficiència dels recursos en els procediments d'autorització i control de les activitats econòmiques, la qual cosa ha repercutit directament en la reducció de costos a les empreses i en la reactivació de l'activitat econòmica i l'ocupació.

Ara, l'evolució exponencial de les tecnologies i la necessitat d'avançar encara més en la simplificació i facilitació de l'activitat econòmica, ha fet necessari publicar la [\*\*LLEI 18/2020, del 28 de desembre, de facilitació de l'activitat econòmica\*\*](#) que té com a finalitat principal impulsar l'activitat econòmica en l'entorn digital, establint els principis, criteris i instruments que han d'aplicar les administracions públiques de Catalunya per fer possible una relació amb els titulars de les activitats econòmiques més àgil i eficient que, d'una banda, redueixi les càrregues

administratives a les empreses i els professionals i simplifiqui el marc d'intervenció pública, i, de l'altra, dissenyi serveis proactius basats en la gestió i l'anàlisi de les dades aportades, que essencialment han d'ésser digitals.

El compliment efectiu total dels preceptes d'aquesta normativa s'han prolongat fins al 2023, però cal preparar les organitzacions per aquest canvi estratègic que requereix de múltiples accions a realitzar per part de l'Ajuntament de Palafolls, a banda de la gestió del canvi cultural que suposa esdevenir Finestreta Única Empresarial:

- Crear un grup de treball multidisciplinar amb les persones implicades en tots els processos relacionats amb les activitats per tal d'identificar, revisar i adequar els procediments mínims necessaris per esdevenir FUE (tota aquesta informació està disponible al Canal Empresa de la Generalitat de Catalunya).
  - Aquest grup de treball, com a mínim, haurà de conèixer les eines disponibles (Canal Empresa, Cerca Guiada de Tràmits) i s'haurà de disposar d'un espai específic d'informació al web de l'Ajuntament de Palafolls. En aquest sentit es fan formacions periòdiques o es poden sol·licitar a l'Oficina de Gestió Empresarial.
  - Sol·licitar l'alta al projecte FUE, complimentant un formulari que caldrà enviar mitjançant EACAT al Consorci AOC: <https://www.aoc.cat/fue-local/>
- **En referència a la consulta automatitzada de dades i documents electrònics entre administracions.**

L'Ajuntament de Palafolls realitza consultes automatitzades de dades i documents electrònics entre Administracions, a través del Servei Via Oberta de l'OAC. Tot i així, cal que aquestes consultes es produeixin de forma automatitzada mitjançant la integració en tràmits i expedients a través de Web Services.

En aquesta línia la normativa catalana estableix que les administracions públiques catalanes disposin del Catàleg de dades i documents interoperables on hi consti la relació actualitzada de dades i documents que es poden obtenir per mitjans electrònics.

- **En referència a la interconnexió de registres entre administracions.**

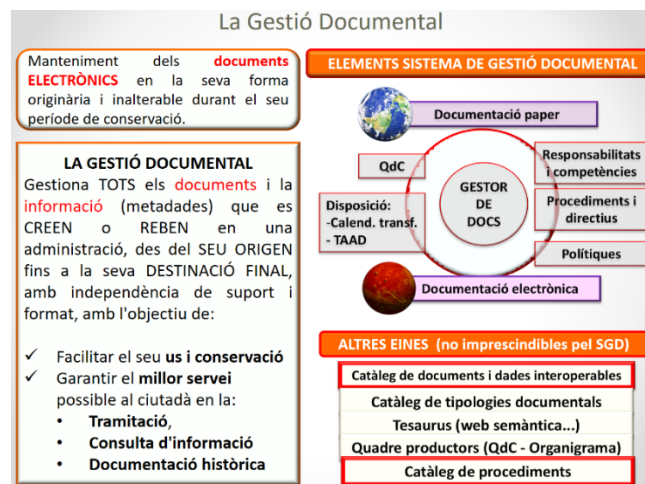
L'Ajuntament de Palafolls té implantat el servei d'interconnexió de registres MUX, de l'AOC. En aquest àmbit fan enviaments de forma manual a administracions de l'Estat espanyol, a través del SIR, a demanda, i de forma residual.

Tot i així, cal que aquestes trameses es produeixin de forma ordinària, com una funció més de l'Oficina d'Assistència en Matèria de Registres en referència al registre d'entrada. Per a l'ordenació de les funcions relatives al registre d'entrada i sortida de l'Ajuntament, és de gran utilitat disposar d'una norma interna que pot prendre la forma d'Instrucció.

Per altra banda, cal tenir en compte que també són components d'un Sistema de Gestió de Documents, els següents:

- Un Catàleg de Tipologies Documentals
- Un calendari de disposició en aplicació de les TAAD
- Un Vocabulari de Metadades

- Un Model de preservació de documents i expedients, en funció de l'estratègia de la corporació per garantir la seguretat, autenticitat, disponibilitat i interoperabilitat dels documents a llarg termini
- Un Model tecnològic de documents i expedient electrònic que descrigui l'estructura i format dels objectes electrònics
- Un catàleg de formats i suports
- Un Model de seguretat del document i expedient
- Una Política de digitalització que inclogui un model de digitalització segura i còpia autèntica, un procediment de digitalització i còpia autèntica del registre d'entrada
- Un model d'impressió segura.
- Procediment per a la generació i emissió de còpies autèntiques en paper de documents originals electrònics
- Una Política d'ús del certificat digital i la signatura electrònica
- La identificació dels documents essencials de l'organització.



## • La Política de Gestió de Documents

Per garantir la interoperabilitat en relació amb la recuperació i conservació dels documents electrònics al llarg del seu cicle de vida, tal com estableix l'esmentat article 21 del RD 4/2010 ENI, les organitzacions adoptaran les mesures organitzatives i tècniques necessàries per a tal fi, entre les quals es troba "la definició d'una política de gestió de documents quant al tractament, d'acord amb les normes i procediments específics que s'hagin d'utilitzar en la formació i gestió dels documents i expedients".

L'Ajuntament de Palafolls ha aprovat una política de gestió de documents que no és estrictament la prevista per l'ENI, es basa en la ISO 30300. Encara que aquesta ISO està considerada per l'ENI com una norma consolidada i una bona pràctica a nivell nacional i internacional aplicable als diferents components del sistema de gestió documental, **es recomana adoptar una política de gestió de documents amb el contingut previst a l'ENI i a les NTI de desenvolupament, per ser aquesta una norma bàsica de compliment obligatori per les Administracions públiques per garantir la interoperabilitat entre aquestes.**

El RD 4/2010 ENI, estableix, en el seu annex, la política de gestió de documents electrònics com el conjunt d'orientacions o directrius que defineix una organització per a la creació i gestió de

documents autèntics, fiables i disponibles al llarg del temps, d'acord amb les funcions i activitats que li són pròpies. La política s'aprova al més alt nivell dins de l'organització, i assigna responsabilitats quant a la coordinació, aplicació, supervisió i gestió del programa de tractament dels documents a través del seu cicle de vida.

La NTI de política de gestió de documents, inclou els elements que recollirà la política de gestió de documents electrònics:

1. Definició de l'abast i àmbit d'aplicació
2. Rols dels actors involucrats.
3. Directrius per a l'estructuració i desenvolupament dels procediments de gestió documental.
4. Accions de formació relacionades.
5. Actuacions de supervisió i auditoria dels processos de gestió de documents.
6. Procés de revisió del contingut de la política per tal de garantir la seva adequació a l'evolució de les necessitats de la gestió de documents.



Figura 4. Contexto de la Política de gestión de documentos en la organización.

### Què ens aporta disposar d'una política?

Els avantatges i beneficis que aquest model aporta com a instrument de difusió, transparència i sensibilització, té els objectius següents:

- Estratègics: proporciona una direcció eficaç i la presa de decisions informada; un millor rendiment i productivitat; i la consistència, continuïtat i garantia de la qualitat en les operacions.
- Operatius: prestacions de serveis precisos i sensibles, la gestió de recursos i el control de costos.
- Reglamentaris: incloent el compliment, la protecció i el suport legal.
- De responsabilitat, com la rendició de comptes i el bon govern, així com les auditories de gestió i financera.
- De gestió de riscos, incloent la seguretat, gestió d'imatge pública i reputació, planificació i implementació de la continuïtat del negoci.
- Ètics, incloent transparència, confiança i compliment d'expectatives de les parts interessades externes

- Memòria corporativa, incloent la innovació mitjançant la captura i reutilització del coneixement de l'organització i l'ús del coneixement estratègic per mantenir els processos de negoci.

En conclusió, en la política es recullen els processos necessaris, tant tècnics com organitzatius, encaminats a donar el tractament adequat i normalitzat al document electrònic (i també si es considera del document en paper), des de la seva creació i al llarg de tot el seu cicle, per garantir la seva autenticitat, integritat, confidencialitat, disponibilitat i traçabilitat, permetent la protecció, recuperació, accés i conservació física i lògica dels documents i del seu context.

Per tant l'objectiu d'aquesta política de gestió de documents és establir una metodologia com a referència per a l'organització, sent un dels pilars imprescindibles en el canvi organitzatiu i de modernització de l'Administració del segle XXI.

El portal d'Administració electrònica de l'Estat proposa dos models de política de gestió documents electrònics per a entitats locals:

- El [Model A de política de gestió de documents electrònics per a entitats locals](#) (PGD-el) és el resultat del treball desenvolupat per les organitzacions valencianes del Col·legi de Secretaris, Interventors i Tresorers de l'Administració Local (COSITAL), Associació de tècnics d'Informàtica de l'Administració Local (ATIAL) i grup d'arxivers i tècnics especialitzats en gestió documental.
- El [Model B de política de gestió de documents electrònics per a entitats locals](#) (PGD-el) elaborat pel Subgrup de treball de Política de Gestió de Documents Electrònics Tipus per a Entitats Locals, creat en el Grup de treball de Document, Expedient i Arxiu Electrònic, de la Comissió Sectorial d'Administració Electrònica.

**L'Ajuntament de Palafolls no disposa d'una política de gestió de documents. En relació amb aquesta política:**

- Haurà de tenir el contingut que estableix la NTI de política de gestió de documents,
- S'haurà d'aprovar, publicar i mantenir permanentment actualitzada.
- A més aquesta política s'haurà d'integrar en el marc general de gestió de documents i en el context de cada organització juntament amb la resta de polítiques implantades per a l'exercici de les seves activitats.
- Caldrà realitzar avaluacions o auditories periòdiques convenientment documentades, que garanteixin la seva adequació i que els processos de gestió de documents electrònics es realitzen d'acord amb l'establert a la política.
- S'hauran de descriure els procediments derivats de la política:
  - Procés de captura (en cas document electrònic)
  - Procés de Registre
  - Procés de Classificació
  - Procés de Descripció
  - Procés d'Accés
  - Procés de Qualificació
  - Procés de Valoració
  - Procés de Transferència
  - Procés d'Eliminació
- Automatitzar els procediments anteriors en el gestor de documents, i preveure que a més aportin evidències per poder establir la traçabilitat d'aquests procediments.

- Caldrà fer formació específica al personal per a la gestió i conservació de documents i expedients.
- Garantir que els possibles prestadors externs de serveis relacionats amb la gestió i conservació documental tinguin uns nivells idonis de gestió i maduresa en els serveis prestats.
- Per altra banda, cal tenir present també en les futures licitacions de l'Ajuntament de Palafolls que els prestadors externs de serveis que tinguin alguna vinculació amb la gestió i conservació documental compleixin amb els requisits establerts tant en el SGD com en la pròpia política de gestió de documents electrònics.

#### - **La Política de signatura electrònica i de certificats**

L'Art. 18 de l'ENI (en la nova redacció que ha introduït el RD203/2021) estableix que la Política Marc de signatura electrònica i de certificats definida per l'Estat, que serveix com a marc general d'interoperabilitat per al reconeixement mutu de les signatures electròniques basades en certificats de documents administratius en les Administracions Públiques, és d'ús obligatori per a l'Administració de l'Estat. En referència a les demés Administracions públiques s'estableix que aquestes podran:

- Acollir-se a la política de signatura electrònica i de certificats de l'Estat,
- Aprovar altres polítiques de signatura electrònica dins dels seus àmbits competencials.

**En cas que l'Ajuntament de Palafolls elabori una política de signatura electrònica i de certificats pròpia, els requisits són:**

- Que sigui conforme la NTI de signatura electrònica i certificats de l'Administració.
- Que sigui interoperable amb la Política Marc de signatura electrònica i de certificats de l'Estat.
- Que sigui comunicada a la Secretaria General d'Administració Digital del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación digital.

D'acord amb el que disposa la NTI en l'actualitat (caldrà esperar per saber si la creació de les noves NTI modifica les seves previsions) la Política de Signatura electrònica i de certificats és el «conjunt de normes de seguretat, d'organització, tècniques i legals per determinar com es generen, verifiquen i gestionen signatures electròniques, incloent-hi les característiques exigibles als certificats de signatura». Aquesta política s'ha de referir tant a les signatures com als segells electrònics, i haurà de definir:

- a) Els processos de creació, validació i conservació de signatures electròniques i segells electrònics.
- b) Característiques i requisits dels sistemes de signatura electrònica, segells electrònics, certificats i segells de temps.

Per altra banda, haurà de contenir:

- Definició i contingut.
- Dades identificatives de la política.
- Actors involucrats en la signatura electrònica.
- Usos de la signatura electrònica.
- Interacció amb altres polítiques.
- Gestió de la política de signatura i segell.
- Arxivat i custòdia.

## Política de signatura electrònica i de certificats de l'AGE

La signatura electrònica, com a mecanisme per a la seguretat de la informació, pot aplicar-se amb diferents propòsits i a diferents nivells, comportant diferents tractaments i implicacions.

Per tant, el desenvolupament de qualsevol política de signatura ha de recollir **els usos que cal contemplar segons l'àmbit d'aplicació i el seu abast**, especificant condicions per a cadascun dels usos que correspongui.

Concretament, en el cas de signatura electrònica basada en certificats, el subapartat II.4 de la NTI distingeix dos usos de la signatura que poden ser objecte de desenvolupament en polítiques de signatura segons les necessitats de cada organització:

- Signatura de transmissions de dades, com a eina per proporcionar seguretat a l'intercanvi, garantint l'autenticació dels actors involucrats en el procés, la integritat del contingut del missatge de dades enviat i el no repudi dels missatges en una comunicació telemàtica.
- Signatura de contingut com a eina per garantir l'autenticitat, integritat i no repudi d'aquell, amb independència que formi part d'una transmissió de dades.

D'aquesta manera, en funció de l'ús de la signatura electrònica, cada política de signatura electrònica contemplaria els formats admesos per a cadascun dels usos, així com les condicions d'arxivament i custòdia necessàries, aplicant en qualsevol cas condicions proporcionals a cada ús.

En matèria de preservació de la signatura electrònica, l'Ajuntament de Palafolls fa servir formats de signatura longeva que preserven la conservació de les signatures al llarg del temps. En relació amb aquestes signatures:

- Cal establir a la Política de signatura electrònica i de certificats la definició d'un servei per mantenir les evidències de validesa de les signatures longeves i la gestió de l'actualització de les signatures.
- Ha d'incloure un segell de temps que garanteixi que el certificat era vàlid en el moment en què es va realitzar la signatura.
- Ha d'incloure els certificats de signant i la cadena de certificació, les informacions d'estat dels certificats i informacions de revocació.
- Cal incloure un segell de temps sobre els certificats i les informacions d'estat, ja sigui a la signatura longeva o en el dipòsit on s'emmagatzemen.
- Cal incorporar mecanismes de protecció de la signatura davant l'obsolescència criptogràfica mitjançant ressegellat o dipòsit segur.

Finalment, posar de manifest que **el marc d'elaboració o revisió de la Política de Signatura electrònica i de certificats, pot ser una bona oportunitat per incorporar en el manual de procediments el tipus de signatura a utilitzar en cadascun d'aquests.**

- **En referència al model de seguretat del document i l'expedient electrònic**

En aquest sentit, la [NTI de Política de Gestió de Documents Electrònics](#) té per objecte aportar directrius per a l'assignació de responsabilitats, la definició de programes, processos i controls de gestió de documents i administració de repositoris electrònics, i la documentació dels mateixos, que han de desenvolupar les Administracions públiques.

Entre les prescripcions i directrius que estableix aquesta Política, es troba la necessitat de que les Administracions adoptin les mesures necessàries per assegurar la conservació del document i l'expedient electrònic al llarg del seu cicle de vida. Per tant cal elaborar **un model de seguretat del document i l'expedient electrònic** que especifiqui les mesures que assegurin el compliment dels requisits legals i normatius, especialment en matèria de seguretat i de tractament de les dades de caràcter personal, que aportin també evidències que permetin acreditar que els documents i expedients es troben protegits davant de qualsevol accés, modificació o destrucció no autoritzat.

Les mesures de seguretat a aplicar són les establertes al RD 3/2010 ENS, referides a la protecció de suports i de la informació, i s'hauran d'aplicar en atenció a la categoria del document. En aquest sentit, la determinació dels documents que són considerats essencials, servirà als efectes de procurar una especial protecció a aquells documents que tenen una rellevància singular en relació a les funcions que desenvolupen a l'organització.

**Per tant, l'organització ha d'establir mesures de seguretat per tal de protegir i conservar els documents i expedients contra l'accés i la destrucció no autoritzats, la pèrdua i el robatori, durant tot el seu cicle de vida, d'acord amb el que estableix l'ENS, i a més establir plans de contingència d'acord amb l'anàlisi i gestió del risc que estableix aquesta normativa, que tingui en compte tant les actuacions a desenvolupar en el moment de l'emergència, com les que s'han d'implementar per superar les conseqüències d'un sinistre fins que l'organització recuperi la normalitat en l'exercici de la seva activitat (veure apartat Seguretat).**

- **En referència al Gestor de documents**

En la configuració dels components del SGDE, és important que existeixi una interrelació permanent i continua entre el gestor d'expedients i el gestor de documents, per tal de garantir el control del cicle de tota la documentació i informació de l'Ajuntament de Palafolls. Com s'ha establert a l'apartat anterior, la NTI de Política de gestió de documents també aplica a les aplicacions de creació, producció, gestió, conservació i ús de documents electrònics. Del resultat de l'auditoria es detecta que cal aplicar les mesures de seguretat atenent als riscos als quals puguin estar exposats els documents electrònics, i als terminis en els quals s'hagin de conservar els documents.

- **En referència a les normes de conformitat amb l'ENI**

Com a continuació d'aquest camí d'adequació a l'ENI, l'art. 26 disposa que la conformitat amb l'ENI s'inclourà en el cicle de vida dels serveis i sistemes, acompanyada dels corresponents procediments de control, que permetin verificar el seu compliment.

Així mateix, a l'article 27, s'estableix que les Administracions públiques establiran mecanismes de control per garantir, de forma efectiva el compliment de l'ENI, entre els quals l'auditoria periòdica, interna o externa, resulta un dels més reconeguts.

Per avançar en aquest objectiu, es va publicar la [NTI Declaració de conformitat amb l'ENI. En aquest sentit l'AGE posa a disposició de les Administracions públiques:](#)

- [Qüestionari de seguiment de l'ENI](#)
- [Guia auditoria ENI](#) NOTA: Previsiblement aquesta guia haurà de ser revisada en referència als controls que ja conté, i per a la incorporació dels controls que establirà el desenvolupament de les noves NTI d'acord amb el RD 203/2021.

### BLOC 3: Obertura i Transparència

#### Publicitat activa i reutilització de la informació pública

L'Ajuntament de Palafolls presenta un nivell molt avançat en matèria de transparència i té voluntat de continuar millorant en el desplegament del denominat Govern Obert.

En aquest apartat **es proposa un full de ruta** que contempla de forma conjunta els requeriments derivats de la normativa vigent en matèria de transparència i de reutilització de la informació del sector públic:

- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. *Llei espanyola.*
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. *Llei catalana.*
- Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública.
- Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic, modificada recentment per transposició de la Directiva (UE) 2019/1024 mitjançant Reial Decret-Llei 24/2021, de 2 de novembre.

I es proposa aquest tractament conjunt de la transparència activa i la reutilització de la informació pública perquè es tracta, en definitiva, de publicitat activa en formats i amb finalitats diverses però que han d'anar necessàriament relacionades tal i com es preveu a la normativa vigent, com es desprèn dels articulats següents:

- Article 5.4 Llei 19/2013: La informació subjecta a les obligacions de transparència serà publicada en les corresponents seues electròniques o pàgines web i d'una manera clara, estructurada i entenedora per als interessats i, **preferiblement, en formats reutilitzables.** S'establiran els mecanismes adequats per facilitar l'accessibilitat, la interoperabilitat, la qualitat i **la reutilització de la informació publicada** així com la seva identificació i localització.
- Article 16 Llei de transparència catalana: Els subjectes obligats **han de facilitar a les persones l'accés a la informació pública en format reutilitzable,** per millorar la transparència, generar valor en la societat i promoure la interoperabilitat entre les administracions, dins els límits establerts per la normativa sobre reutilització de la informació del sector públic.
- Decret 8/2021 **sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública**
  - Art. 13.4. La informació objecte de publicitat activa **s'ha d'oferir en formats electrònics** i ha d'utilitzar estàndards oberts que permetin la reutilització, en els termes que estableix el títol IV d'aquest decret, sempre que resulti tècnicament possible.

- **Títol IV Reutilització de la informació pública**
  - Article 74: El format reutilitzable de la informació pública
    1. Els subjectes obligats **han** de facilitar a les persones l'accés a la informació pública, **sigui objecte tant de publicació activa com de l'exercici del dret d'accés a la informació, en format reutilitzable**, per tal que pugui ser explotada mitjançant la reproducció i divulgació per qualsevol mitjà, de manera que permeti la creació de productes o serveis d'informació amb valor afegit basats en les dades públiques, dins dels límits establerts per la normativa sobre reutilització de la informació del sector públic.
  - Article 75: Garanties d'ús de la informació pública reutilitzable
    1. Les administracions públiques han de fomentar l'ús de llicències amb les mínimes restriccions possibles sobre la reutilització de la informació. Com a regla general, la reutilització de la informació queda subjecta a la llicència oberta d'ús d'informació - Catalunya o a les llicències de Creative Commons que compleixin les condicions establertes a l'apartat següent.
    7. [...] La informació reutilitzable es posa a disposició, **sempre que sigui possible, de manera que sigui processable de forma automatitzada**, conjuntament amb les metadades i en formats oberts.

**Per tant, és proposa plantejar, com Ajuntament, un escenari d'obertura de dades per defecte i fer confluïr, en un únic espai o bé mitjançant la interrelació d'espais, la publicació com a mínim de la informació obligatòria per normativa en format reutilitzable i, sempre que sigui possible, de manera que sigui processable de forma automatitzada.**

En aquest sentit cal tenir present dos significat en el concepte de dades obertes (MATAS BALAGUER, 2015):

- Dades en obert, és a dir, fàcilment accessibles i reutilitzables – **OBLIGACIÓ INEQUÍVOCA DE LES AAPP.**
- Dades “processables de forma automatitzada” – **SEMPRE QUE SIGUI POSSIBLE I APROPIAT**, formats oberts i llegibles per màquina juntament amb les seves metadades, en un format que garanteixi la seva interoperabilitat.

En quant a les accions de millora de la informació publicada **es proposa el següent:**

- És convenient dotar-se d'una guia d'indicadors que contempli una fitxa amb les metadades mínimes de cada indicador per tal de poder fer un control de forma periòdica.
- Cal avançar en l'automatització d'aquests indicadors des del BPM de l'Ajuntament de Palafolls, per tal de garantir la qualitat de la informació. Això implica també treballar en l'anonimització des de l'origen (com s'ha comentat a l'apartat de còpies autèntiques parcials), per tal de garantir la no vulneració dels límits establerts a les lleis de transparència que apliquen tant a la publicitat activa com al dret d'accés a la informació pública. Aquesta anonimització permetrà també la publicació de les resolucions sobre dret d'accés al Portal de Transparència, així com les resolucions de la GAIP.
- **Cal tenir present, a més, que la transposició de la Directiva (UE) 2019/1024 a l'ordenament jurídic estatal que ha modificat la Llei 37/2007 de Reutilització de la informació del sector públic incorpora com a principis i obligacions a destacar el següent:**

- El principi de documents oberts des del disseny i per defecte
  - La identificació de dades d'alt valor per a la institució
  - El concepte de “dades dinàmiques” per a la seva reutilització immediatament després de la seva recopilació (això vol dir que hem de preveure en la nostra estratègia d'Smart City la posada a disposició de forma immediata de les dades generades, per exemple, per sensors implantats a la ciutat, etc.)
  - La creació de la Unitat Responsable d'Informació (que no hem de confondre amb la Unitat d'informació establerta a la normativa de transparència).
- A nivell d'organització, l'Ajuntament de Palafròlles ha implantat efectivament les funcions que deriven de la normativa de transparència però **no s'ha formalitzat la creació de la Unitat en l'estructura de l'Ajuntament**. En tot cas, l'Ajuntament haurà de tenir present les diferents funcions establertes a normativa relacionada que obliguen a disposar d'una unitat responsable (més enllà de la necessària col·laboració amb altres àmbits per a l'efectiva consecució dels objectius). En aquest sentit, **l'Ajuntament haurà de valorar disposar aquestes funcions en una única Unitat o bé crear-ne diverses íntimament relacionades, per dur a termes les funcions següents:**
- Lleis de transparència, en concret (art. 3 Decret 8/2021): tasques relacionades amb la coordinació, la comunicació, el suport i l'assessorament a les unitats dependents i a la ciutadania en l'àmbit de la publicitat activa i l'accés a la informació pública (cal recordar que aquest mateix Decret estableix que els Ajuntaments en virtut de la seva autonomia, poden designar les unitats d'informació amb la denominació que estimin procedent, així com per organitzar, atribuir i exercir les funcions d'aquestes unitats de la manera que considerin.).
  - Aquesta Unitat **pot ser també la competent per resoldre les sol·licituds de dret d'accés**.
  - Llei de reutilització de la informació del sector públic, que ha creat l'obligació de determinar una **Unitat responsable d'informació** amb funcions de coordinació de les activitats de reutilització de la informació amb les polítiques existents en matèria de publicacions, informació administrativa i administració electrònica; facilitar informació sobre els òrgans competents, dins el seu àmbit, per a la recepció, tramitació i resolució de les sol·licituds de reutilització; promoure que la informació sigui proveïda en els formats adequats i estigui actualitzada; coordinar i fomentar les activitats de promoció, conscienciació i formació.
  - RD 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic, que estableix l'obligació de crear la **Unitat Responsable d'Accessibilitat**, amb funcions de coordinació per garantir una adequada gestió de les consultes, suggeriments, queixes, etc. en aquesta matèria; atendre i donar resposta a reclamacions; revisar les avaluacions realitzades; coordinar les revisions periòdiques d'accessibilitat; coordinar i fomentar les activitats de promoció, conscienciació i formació; realitzar informes; punt de contacte amb l'Administració General de l'Estat; i qualsevol altra per a la garantia de l'accessibilitat.
- I més enllà de la normativa vigent, la consecució dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) en el marc de l'Agenda 2030, implica també, entre d'altres aspectes, **incorporar la perspectiva de gènere en les polítiques de transparència i dades obertes**. Es tracta, doncs, d'incorporar la dimensió de gènere en la gestió i obertura de dades, per

fomentar la transparència en la visualització i l'accés a les dades, reforçant així els principis de legalitat, equitat i promoció de la igualtat. En aquest sentit, cal destacar el [cercador web de bases de dades municipals amb perspectiva de gènere](#) de la Fundació Pi i Sunyer que ofereixen informació dels 36 municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

- Per últim, important tenir present la recent [Guia per a l'eficàcia comunicativa](#) elaborada pel Grup d'Investigació ComSET de la UAB en col·laboració amb la Secretaria de Govern Obert, per tal **d'orientar als responsables de transparència en el procés de creació, gestió, organització i transmissió de la informació publicada als webs institucionals**. Aquesta guia contribueix a la millora del grau de llegibilitat, la "claredat" i "comprensibilitat" que exigeix la Llei 19/2014 del 29 de desembre sobre Transparència, accés a la informació pública i bon govern.

### Accés a la informació pública

El dret d'accés a la informació pública es materialitza amb diversos instruments i normativa especial, així com en diferents moments de l'activitat administrativa que cal tenir presents a l'hora d'implementar els mecanismes per garantir aquest dret de les persones, en general, i dels interessats en particular, en funció de la normativa especial en cada cas.

L'aprovació de les lleis de transparència marquen un punt d'inflexió en aquest dret, consagrat a la Constitució Espanyola, ja que passa de circumscriure's bàsicament a registres administratius i a documents integrants d'expedients finalitzats, a un dret d'accés sota un criteri d'accés universal a la informació pública, entesa com "els continguts o documents, qualsevol que sigui el seu format o suport, que obrin en poder d'algun dels subjectes inclosos a l'àmbit d'aplicació d'aquest títol i que hagin estat elaborats o adquirits a l'exercici de les seves funcions" (art. 13 LTAIBG).

A més, la reforma de l'Ordenament Jurídic administratiu introduïda l'any 2015, amb l'aprovació de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques (LPACAP) i la Llei 40/2015, d'1 de octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic (LRJSP), recull aquesta tradició i deroga l'art. 37 de la L.30/1992 LRJPAC. A la Llei 39/2015 LPACAP el dret d'accés es desplega des d'una doble perspectiva: l'accés per part de l'interessat al procediment administratiu (art. 53.a) i el dret de la ciutadania a l'accés a la informació pública, als registres i arxius administratius (art. 13 d), que remet a la LTAIBG per al seu desenvolupament concret.

L'article 12 de la LTAIBG, finalment, disposa que: "Totes les persones tenen dret a accedir a la informació pública, en els termes previstos a l'art. 105.b) de la Constitució Espanyola, desenvolupats per aquesta Llei".

L'Ajuntament de Palafolls **té descrit al detall el procediment del dret d'accés** a la informació pública però encara resta pendent la seva implantació efectiva.

En aquest sentit, es recomana una revisió del procediment per tenir en compte:

- La Disposició Addicional primera de la Llei 19/2013 de transparència, accés a la informació pública i bon govern que senyala el principi d'especialitat de les diferents normes que regulen també el dret d'accés (interessats procediment –Llei 39/2015; accés de càrrecs electes; accés en matèria de reutilització de la informació pública; accés en la legislació ambiental; accés regulat en les lleis d'arxiu i patrimoni; dret d'accés de les persones afectades segons normativa protecció dades personals).

- En aquest sentit és convenient posar a disposició de la ciutadania un únic tràmit per tal de facilitar la seva sol·licitud, i articular els mecanismes adients a nivell intern, mitjançant un circuit administratiu electrònic que contempli la diversitat d'accessos recollits a la normativa i pugui distribuir convenientment segons l'òrgan responsable de la resolució d'aquestes sol·licituds a l'Ajuntament.
- Cal tenir present també que les resolucions sobre dret d'accés per part de l'Ajuntament s'han de publicar, prèvia dissociació de les dades personals, al Portal de Transparència, així com complir amb els terminis establerts a la normativa per donar resposta a aquestes sol·licituds.

### Bon Govern i Bona Administració

L'article 41 de la Carta Europea dels drets fonamentals (2010) consagra el dret a la bona administració, en concret:

- 1. Tota persona té dret que les institucions, els òrgans i els organismes de la Unió tractin els seus assumptes imparcialment i equitativament i dins un termini raonable.*
- 2. Aquest dret inclou en particular: a) el dret de tota persona a ser escoltada abans que es prengui en contra seva una mesura individual que l'afecti desfavorablement; b) el dret de tota persona a accedir a l'expedient que concerneixi, dins del respecte dels interessos legítims de la confidencialitat i del secret professional i comercial; c) l'obligació que incumbeix a l'administració de motivar-ne les decisions.*
- 3. Tota persona té dret a la reparació per la Unió dels danys causats per les seves institucions o agents en l'exercici de les seves funcions, de conformitat amb els principis generals comuns als drets dels estats membres.*
- 4. Tota persona es pot adreçar a les institucions de la Unió en una de les llengües dels Tractats i ha de rebre una contestació en aquesta mateixa llengua.*

Al seu torn, la [Carta de Drets Digitals](#) aprovada per l'Estat espanyol reforça aquest dret en l'àmbit digital i, tot i que no té caràcter normatiu, serveix de referència als poders públics a l'hora de contemplar, en les seves polítiques públiques, la garantia d'aquests drets.

**En aquest sentit, Bon Govern i Bona Administració són dimensions essencials del denominat Govern Obert o nova cultura de governança basada en la transparència, el retiment de comptes, la integritat, la participació i la col·laboració amb la ciutadania.**

La primera noció del concepte Bon Govern es va incorporar com a Títol II a la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Tanmateix, es tractava d'un enfocament molt limitat que només posa èmfasi en una sèrie de principis de conducta i d'actuació aplicables als alts càrrecs, sense cap altra referència efectiva llevat de la incorporació d'algunes regles relatives a procediments sancionadors .

Això va provocar una idea equívoca i distorsionada que les qüestions d'integritat només afecten els nivells politico-directius de les organitzacions públiques i que no eren, per tant, aplicables a la institució en conjunt

Com a precedents destacar, d'una banda, el codi de bon govern que va aprovar el Govern d'Espanya el 2005, així com la incorporació d'un anomenat codi de conducta a l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic el 2007. També s'havia procedit a la Llei 5/2006 a regular els conflictes d'interessos, però una vegada més limitats als alts càrrecs, cosa que es va traslladar així mateix a

l'article 75 de la LBRL. Aquesta normativa es va veure afectada per la Llei 3/2015, que regulava l'estatut de l'alt càrrec, i que va derogar la Llei 5/2006.

Així mateix, l'aprovació de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, va imposar noves obligacions en matèria de prevenció i lluita contra la corrupció, el frau i altres irregularitats als òrgans de contractació.

Però no ha estat fins a l'obligació imposada per l'Ordre HFP 1030/2021, de 29 de setembre, per la que es configura el sistema de gestió del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència (PRTR) de l'Estat, que recull en l'article 6 el "Reforç de mecanismes per la prevenció, detecció i correcció del frau, la corrupció i els conflictes d'interès", **l'obligació de "tota entitat, decisora o executora, que participi en l'execució de les mesures de PRTR" de disposar d'un Pla de mesures antifrau**, que les Administracions públiques han començat a parlar, de veritat, de mesures encaminades a prevenir, detectar i corregir aquest tipus de conductes.

El que és important és entendre que un Pla de mesures antifrau és una peça, nuclear sí, però no l'única, d'un veritable Sistema d'Integritat Institucional d'una organització.

Cal tenir present en aquest sentit els treballs que des de finals del segle XX (1997), l'OCDE venia impulsant per a la construcció a les Administracions Públiques de Marc d'Integritat Institucional, un dels elements centrals del qual era l'aprovació de codis de conducta que vinguessin acompanyats de sistemes de garanties, amb la finalitat de crear infraestructures ètiques a les organitzacions públiques i sobretot amb l'objectiu de prevenir la corrupció.

En aquesta línia, la mateixa OCDE va aprovar el 2017 la important [Recomanació del Consell de l'OCDE sobre Integritat Pública](#) en què reforçava la idea que la integritat havia de ser holística, és a dir, de tota la institució en el seu conjunt, però així mateix calia que impregnés tots aquells actors que tenien relació amb la institució, incloent així mateix a la pròpia ciutadania.

De l'auditoria efectuada es posa de manifest la necessitat d'articular un Sistema d'integritat institucional que contempli, almenys, els elements següents (JIMÉNEZ ASENSIO):

1. Pla d'Integritat, que fixa les actuacions i elements propis d'un Sistema d'Integritat Institucional (objectius, finalitats, instruments i garanties)
2. Codi ètic i de conducta (o codis de conducta segons àmbits), definint valors i normes de conducta i incorporant principis i normes d'actuació.
3. Mecanismes de difusió i comunicació del seu contingut.
4. Establiment d'un conjunt de mesures de prevenció per reforçar els mecanismes institucionals d'integritat, entre les quals cal esmentar l'avaluació de riscos i la gestió dels conflictes d'interessos.
5. Determinació de canals, circuits i procediments per plantejar i resoldre dilemes, queixes o qüestions ètiques; així com per establir un canal intern de denúncies de conformitat amb la Directiva 2019/1937, d'estatut del denunciador (o com ara anomena l'Avantprojecte de Llei en tramitació "informant", que transforma alhora el canal en "sistema intern d'informació")
6. Incorporar un òrgan de garantia amb autonomia funcional que dugui a terme el seguiment del sistema d'integritat (resolució de dilemes, queixes, etc.), que es pot denominar com a Comissió d'Integritat o d'Ètica Institucional o, si és unipersonal, Comissionat de Integritat o Ètica.
7. Avaluació permanent del funcionament del model d'integritat. I adaptació continuada: el Sistema d'Integritat com a "instrument viu" (OCDE).

## Cartes de Serveis

Les cartes de serveis són instruments a través dels quals les administracions es dirigeixen a les persones usuàries per exposar tres tipus d'informacions: a) les prestacions -en forma de serveis- que ofereixen, b) els compromisos de qualitat associats a aquests serveis, i c) les vies existents per obtenir informació relacionada amb els serveis i per poder realitzar aportacions i suggeriments.

La Llei de transparència de Catalunya estableix l'obligació de l'Administració pública de disposar de cartes de serveis com a mecanisme per garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat.

**Les cartes de serveis poden ser de tipologia molt diversa, però no s'han de confondre amb els catàlegs de serveis.** Mentre que els catàlegs de serveis són una recopilació dels serveis que s'hi ofereixen, les cartes afegeixen compromisos de qualitat i mecanismes d'interacció amb la ciutadania.

**Els apartats mínims que ha d'incorporar una carta de serveis són:**

- L'organització del servei i la identificació dels responsables de gestió.
- La relació de serveis que es presten.
- Els estàndards mínims de qualitat del servei.
- Les condicions d'accés als serveis, incloent-hi el règim econòmic aplicable.
- Les mesures de reparació o correcció en cas d'incompliment dels estàndards mínims establerts a les cartes.
- Els drets i deures dels usuaris.
- La forma que tenen els usuaris dels serveis de presentar queixes i suggeriments.
- Les vies que poden utilitzar els usuaris per obtenir informació i orientació en relació amb el servei públic.

## **Participació, col·laboració i xarxes Socials**

L'Ajuntament de Palafolls disposa d'un Reglament i d'un pla de desplegament dels instruments de participació ciutadana, tot i que s'ha detectat com aspecte de millora:

- Continuar amb la implantació dels mecanismes de participació establerts
- Automatitzar des de l'expedient la publicació corresponent a la normativa en elaboració, per tal de deixar evidència a l'expedient administratiu.
- Avançar en aspectes relacionats amb la col·laboració, co-creació i co-gestió de serveis públics, establint també polítiques d'innovació oberta de quàdruple hèlix en què interactuen l'Administració pública, l'acadèmia, l'empresa i les persones, amb l'objectiu d'aconseguir un impacte social i el progrés de la digitalització del teixit econòmic

En quant a les xarxes socials, cal tenir present l'establert al RD 203/2021 respecte a considerar-les com a canals d'assistència en matèria de tramitació administrativa i, per tant, caldrà preveure:

- La incorporació de perfils professionals "híbrids" entre comunicació i atenció ciutadana
- Procedimentar i establir els circuits necessaris per vehicular i donar resposta a l'assistència per aquest canal.

Per altra banda, és convenient també dotar-se d'una guia interna i externa que permeti dotar-se d'unes pautes comunes per a la presència homogènia de l'Ajuntament de Palafolls a les xarxes socials, així com gestionar també la reputació institucional. Com a paradigma és interessant consultar la guia publicada per la Generalitat de Catalunya que pot servir d'inspiració: <https://atenciocitadana.gencat.cat/ca/serveis/xarxes-i-missatgeria-instantania/xarxes-socials/guies-i-normativa/guia-de-xarxes-socials/>

### **Governança de la dada. Proactivitat i personalització dels serveis públics**

L'administració digital no és aplicar la tecnologia al que s'està fent sinó utilitzar aquesta tecnologia per transformar els processos i avançar en principis ara recollits a la normativa, com és la personalització i la proactivitat. Per això és necessari canviar el model de gestió tradicional per un model més basat en dades degudament estructurades de les que puguem extreure informació per millorar els serveis públics. Serà sobre aquestes dades que podrem aplicar tecnologies disruptives (blockchain, Intel·ligència Artificial...), per tal de realitzar anàlisis predictius, fer simulacions, però també per poder disposar de quadres de comandament aplicant bussiness intelligence (BI) que ens permetin millorar els serveis públics en base a informació real. Altrament, aquesta gestió de les dades ens ha de permetre poder prestar serveis proactius a la ciutadania i fent realitat el dret que tenen sobre les seves dades.

Es fa necessari, doncs, abordar el que s'anomena la governança de les dades que implica una transformació integral del model de gestió de l'Ajuntament per passar d'un model "docucèntric" a un model de gestió basat en dades que permeti controlar, de forma efectiva, el cicle de vida de les dades i de la informació que gestiona l'Ajuntament.

Els **principis inspiradors** d'aquest model de governança de la dada han d'estar alineats, per una banda, amb els que regeixen l'Administració digital i el Govern Obert com:

- Personalització en la prestació de serveis públics. L'Ajuntament s'adapta a les necessitats específiques de cada persona per a la prestació proactiva de serveis, abans de la sol·licitud de les persones interessades.
- Eficàcia i eficiència. L'actuació administrativa municipal actua de forma àgil, eliminant tasques supèrflues, amb el menor cost possible i satisfent les necessitats reals de la ciutadania.
- Inclusivitat. L'Ajuntament crea les condicions materials i institucionals necessàries per afavorir la participació de tots els grups a fi de promoure i garantir la diversitat i la inclusió efectiva en l'àmbit municipal.
- Transparència. L'Ajuntament actua de forma proactiva per a donar a conèixer la informació relativa als seus àmbits d'actuació, amb caràcter permanent i actualitzat, a través dels canals de difusió més adients.
- Dades obertes i reutilització de la informació del sector públic (RISP). L'Ajuntament promou l'obertura de dades públiques per a la seva reutilització per part de la ciutadania, les empreses i altres administracions.
- Qualitat en la prestació dels serveis públics. L'Ajuntament implementa un sistema de gestió de la qualitat per a la prestació dels serveis públics que ofereix, a partir de l'elaboració i

publicació de cartes de serveis i de l'avaluació permanent i millora contínua dels serveis que presta.

- Col·laboració i cooperació interadministratives. L'Ajuntament per a la prestació dels serveis que ofereix i per a la consecució dels interessos generals als que serveix estableix mecanismes de cooperació i treball en xarxa amb altres administracions.
- Participació i col·laboració ciutadana. L'Ajuntament potencia la participació ciutadana en la presa de decisions públiques a fi d'apoderar i implicar a la ciutadania en els objectius col·lectius.

D'altra banda, s'han de tenir en compte els principis rectors que assegurin una adequada gestió i ús de les dades, com:

- Valor estratègic de les dades. Les dades municipals són un actiu de valor estratègic que tenen un alt impacte per a la ciutadania i per a la presa de decisions públiques basades en aquestes dades.
- Responsabilitat i compromís ètic institucional. L'Ajuntament aposta per una gestió i ús ètic i responsable de les dades, que s'integra dins un sistema més ampli d'integritat institucional.
- Coneixement compartit. L'Ajuntament facilita, a través dels canals de difusió més adients, que la ciutadania pugui accedir de forma directa a les dades municipals, entenent que aquesta transparència generalitzada incrementa les possibilitats de treballar de forma col·laborativa.
- Orientat a resultats. Les dades municipals són un mitjà per assegurar la transparència i el retiment de comptes per part de la ciutadania. També són un recurs per afermar la gestió i millora contínua dels serveis públics, el benestar de la ciutadania i la consecució dels objectius municipals.
- Auditabilitat. L'Ajuntament efectua auditories periòdiques a fi d'assegurar que els processos i les activitats subjectes al model de governança de les dades s'efectuen d'acord a les polítiques i normes establertes.
- Estàndards oberts. L'Ajuntament difon la informació en formats reutilitzables, susceptibles de tractament informatitzat en formats llegibles per màquina que siguin oberts i interoperables, d'acord amb el catàleg d'estàndards de la Norma Tècnica d'Interoperabilitat.
- Seguretat integral. L'Ajuntament estableix mesures i polítiques de seguretat a fi de minimitzar els riscos als quals estan sotmeses les dades públiques. Així mateix, en aplicació de l'Esquema Nacional de Seguretat, la seguretat es concep com un procés integral constituït per tots els elements tècnics, humans, materials i organitzatius vinculats amb el sistema.
- Privacitat des del disseny. L'Ajuntament protegeix les dades personals durant tot el seu cicle de vida de forma comprovable i aplicant els principis i les mesures tècniques i organitzatives necessàries, en compliment de la normativa en matèria de protecció de dades.
- Gestió de la qualitat de les dades. L'Ajuntament gestiona la qualitat de les dades en tot el seu cicle de vida per a que siguin adequades per al seu fi i compleixin amb els requisits establerts. L'assegurament de la qualitat de les dades municipals implica la implementació d'un sistema de la millora contínua.

- Cura del cicle de vida de les dades. Les dades municipals disposen d'un cicle de vida, el qual pot variar segons la tipologia de cada dada. Des de l'Ajuntament es gestiona aquest cicle, aplicant processos i accions concretes per a garantir l'ús, la disponibilitat, l'accessibilitat i la preservació de les dades.
- Estandardització. L'Ajuntament es compromet a treballar en l'estandardització de termes i en la unificació de l'estructura de dades a fi d'assegurar models de dades comuns que permetin la integració i la interoperabilitat, subjecta als requeriments tècnics i legals del moment.

**Els elements que faciliten la implantació** d'un model de governança, millora continua i control de qualitat de la informació en tot el cicle de vida de la dada són:

- Gestió ètica de les dades.
- Tramitació basada en dades.
- Decisions basades en dades.
- Modelatge i arquitectura de dades.
- Metadades.
- Qualitat, seguretat i privacitat de la dada.
- Estructura organitzativa.

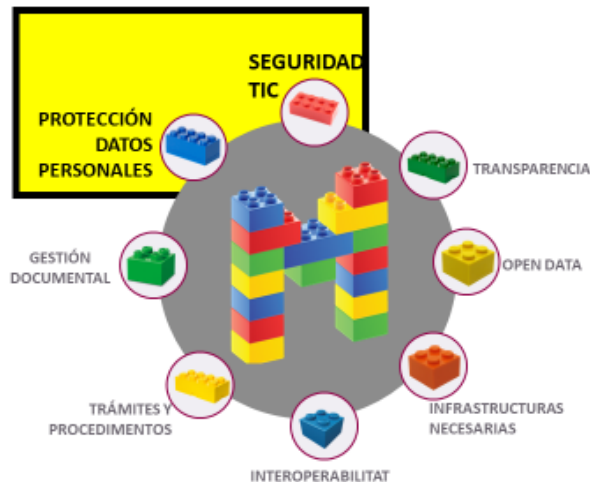
En aquest sentit, **es proposa abordar aquest projecte tenint en compte les fases següents:**

- **Establir les bases del model teòric de governança de la dada.** Aquesta fase servirà també per formar el personal implicat en aquest projecte en els models establerts a nivell general i poder escollir el model a aplicar a l'Ajuntament de Palafolls. Aquesta fase ha de permetre també identificar les fonts de dades, els sistemes d'informació així com les categories de bases de dades existents. També ha de permetre avaluar-ne l'estat actual de l'Ajuntament en relació amb la gestió de les seves dades en tot el seu cicle de vida.
- **Definició del model propi de governança de les dades.** A partir de les conclusions extretes en la fase anterior, es defineix el model de futur de governança de les dades de l'Ajuntament. Aquest model ha de tenir en consideració tant aspectes organitzacionals, com tecnològics, jurídics, de gestió documental, entre d'altres.
- **Definició del full de ruta de la implantació.** La darrera fase és la definició del full de ruta per a la implementació del model propi de governança de les dades de l'Ajuntament. En aquest full de ruta s'han d'identificar línies d'actuació i accions concretes, metodologies, perfils professionals, prioritzacions i escala temporal.

## BLOC 4: Confiança i Seguretat

### ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT

#### Escenario: Leyes, Reglamentos, Instrucciones técnicas y Guías de aplicación



- Ley 39/2015 LPA
- Ley 40/2015 LRJAP (Art.156.2)
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, ENS
- RD 951/2015, de 23 Oct, de modificación ENS

- Reglamento (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 /04/2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.
- LO 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD).

L'ús dels mitjans electrònics per part de la ciutadania i de les empreses requereix, entre altres factors, que les administracions públiques garanteixin als usuaris la seguretat i fiabilitat suficient per augmentar la confiança en l'ús dels serveis digitals.

Es requereix, d'una banda, el compliment del marc jurídic vigent sobre protecció de dades personals i per altra, la garantia de la seguretat dels sistemes d'informació; però també és important que s'integri la seguretat, des d'aquesta doble perspectiva, en la fase de disseny dels serveis públics (funció proactiva), que permeti construir uns serveis digitals segurs des de l'origen.







En la disposició transitòria del [Reial Decret 3/2010](#) es va articular un mecanisme esglaonat per a l'adequació a l'Esquema Nacional de Seguretat, de manera que els sistemes de les administracions havien d'estar adequats en un termini en cap cas superior a 48 mesos des de l'entrada en vigor del mateix. Posteriorment, el [Reial Decret 951/2015, de 23 d'octubre](#), de modificació de l'ENS, va establir que els sistemes s'havien d'adequar en un termini de vint mesos (5 de novembre de 2017).

**Per al compliment de l'ENS, cal tenir presents les següents normatives i documentació de suport:**







1. [RD 3/2010, de 8 de gener, pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en L'àmbit de l'Administració Electrónica](#)

2. Les Instruccions tècniques de seguretat, d'obligat compliment, essencials per a assolir una implantació de l'ENS homogènia i coherent:
  - [Informe de l'Estat de la Seguretat](#)
  - [Conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat](#)
  - [Auditoria de la seguretat dels sistemes d'informació](#)
  - [Notificació d'incidents de Seguretat](#)
  
3. **Guies CCN-STIC:** D'aquestes Instruccions, i per altres previsions de l'ENS, el Centre Criptològic Nacional (CCN-STIC) ha desenvolupat una [sèrie de Guies](#) per clarificar-les, de forma que cada fase de desplegament porta aparellada una guia d'implantació (no tenen caràcter imperatiu). Aquestes guies difonen metodologies i recomanacions per a l'adequat seguiment del que disposa l'ENS.




#### **A. INSTRUCCIÓ Informe de l'Estat de la Seguretat**

- [Resolución de 7 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de Informe del Estado de la Seguridad](#) 
- [Guía CCN-STIC 815 Indicadores y métricas en el ENS](#) 
- [Guía CCN-STIC 824 Informe del Estado de Seguridad](#) 
- [Guía CCN-STIC 844 Manual de Usuario de INES](#)  / [Anexo](#) 
- [Herramienta INES](#)  (Informe Nacional del Estado de Seguridad)



#### **B. INSTRUCCIÓ Conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat**

- [Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad](#) 
- [Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad](#) 
- [Guía CCN-STIC 809 Declaración y Certificación de Conformidad con el ENS](#) 
- [Guía CCN-STIC-802 Auditoría del ENS](#) 
- [Guía CCN-STIC-804 ENS. Guía de implantación](#) 
- [Guía CCN-STIC-808 Verificación del cumplimiento de las medidas en el ENS](#) 
- [Guía CCN-STIC 824 Informe del Estado de Seguridad](#) 

#### **C. INSTRUCCIÓ Auditoria de la seguretat dels sistemes d'informació**

1. [Resolución de 27 de marzo de 2018, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de Auditoría de la Seguridad de los Sistemas de Información.](#) 
2. [Guía CCN-STIC-802 Auditoría del ENS](#) 
3. [Guía CCN-STIC-804 ENS. Guía de implantación](#) 

#### **D. INSTRUCCIÓ Notificació d'incidents de seguretat**

- [Resolución de 13 de abril de 2018, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de Notificación de Incidentes de Seguridad](#) 
- [Guía CCN-STIC-817 Gestión de Ciberincidentes](#) 

Del resultat de l'auditoria s'evidencia que el projecte de seguretat en relació a l'adequació a l'ENS es troba en una fase molt inicial de desplegament, en concret s'han iniciat les següents actuacions parcials:

- Tot i que l'Ajuntament de Palafolls **no ha elaborat un Pla d'Adequació a l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS)**, sí **ha contractat la realització d'una auditoria de seguretat** per conèixer l'estat de seguretat dels sistemes d'informació de l'organització en relació als ciberatacs. També s'han realitzat actuacions puntuals en matèria de seguretat, per corregir deficiències conjunturals.
- En referència a l'organització de la seguretat s'ha creat la figura del DPD (extern).
- S'han inventariat els sistemes d'informació de l'organització (en particular aquells que contribueixen al desenvolupament del procediment administratiu).

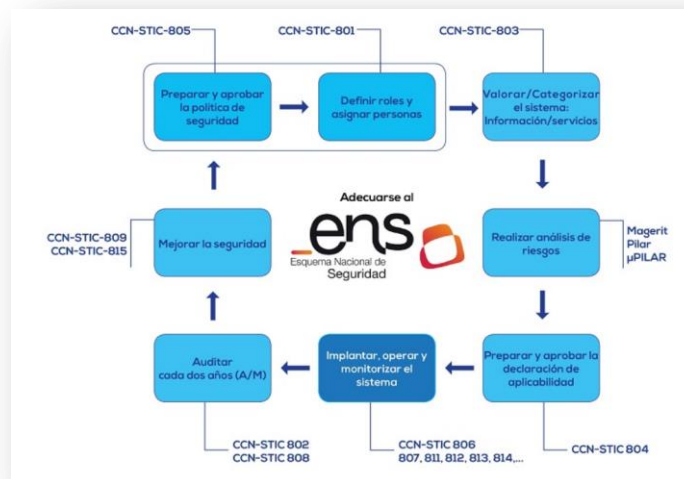
**Es proposa per tant, el següent itinerari d'adequació a l'Esquema Nacional de Seguretat, que ha de conduir a la implementació d'un Sistema de Gestió de la Seguretat de la Informació (SGSI) en compliment del principi d'avaluació continua de la seguretat establert a l'ENS.** En aquest punt cal posar de manifest que en el mercat existeixen eines que es poden contractar com a suport per a la seva consecució.

A l'hora d'establir un Pla d'Adequació a l'ENS el Centre de Seguretat de la Informació de Catalunya (CESICAT) destaca les següents línies mínimes d'actuació:

- Alinear la implantació de les mesures de seguretat previstes a l'ENS amb l'estratègia de desenvolupament de l'Administració Digital.
- Alinear les mesures de protecció previstes a l'ENS amb les mesures de seguretat derivades de la normativa en Protecció de dades personals (crear una única estructura documental i una organització de la seguretat integrades).
- Realitzar un Pla director d'adequació dels sistemes existents, en especial del que donen suport a les aplicacions d'administració electrònica.
- Redactar la política de seguretat de l'Administració i desplegar-la mitjançant un cos normatiu ben documentat, alineat amb les millors pràctiques identificades en la normativa internacional, com per exemple la ISO 27000, i amb una orientació a la futura certificació del procés.

Amb anterioritat a la publicació de l'ENS, les organitzacions *podien* utilitzar com a guia per a la consecució d'un SGSI les recomanacions i requisits establerts a la Norma UNE ISO/IEC 27001:2007. La publicació de l'ENS va implicar que totes les Administracions Públiques estan obligades a complir estrictament **els requisits mínims i bàsics continguts** en aquest, a diferència de les normes ISO, que són d'ús voluntari. No obstant això, les normes ISO preveuen una visió integrada del Sistema de Gestió de Seguretat de la Informació de l'Administració digital que es concreta en l'aplicació d'un model de millora contínua de tipus PDCA (Plan, Do, Check, Act), que no està inclòs en l'ENS, i que pot ajudar en el seu desplegament.

Així, per facilitar **l'establiment d'un full de ruta realista de cara a implementar un SGSI és útil encaixar les diferents fases del cicle PDCA** amb les fites establertes en la normativa per aconseguir el compliment integral de l'ENS, d'acord amb la planificació proposada per l'Administració de l'Estat en el seu portal d'administració electrònica.



En aquest sentit es proposa establir un Pla d’Adequació a l’ENS que contempli les accions obligatòries per a la seva implementació (les proposades per l’Administració de l’Estat), però alhora vertebrades dins de l’estructura tipus del model de millora contínua PDCA (Plan, Do, Check, Act).

**En concret:**

1. **FASE PLAN (Planificar)**

En aquesta fase caldrà **elaborar la política, fixar els objectius, els processos i els procediments del SGSI**, amb la finalitat d’obtenir resultats alineats amb les polítiques i objectius generals de l’organització.

Per tant, es poden identificar en aquesta fase totes aquelles tasques organitzatives i diagnòstiques que ens permetin construir un marc estratègic d’adequació. Per iniciar aquests treballs pot ser molt útil el resultat de l’auditoria de seguretat que l’Ajuntament de Palafolls ha previst, més l’auditoria objecte d’aquest treball.

Per abordar aquesta fase, l’Administració General de l’Estat proposa el següent itinerari per a una adequació ordenada a l’ENS:

- **En referència a la Política de Seguretat**

En el resultat de l’Auditoria es constata que **no s’ha elaborat i aprovat una Política de seguretat**. Per aquesta tasca es pot utilitzar la [Guia CCN-STIC 805 de la Política de Seguretat de l’ENS](#), tenint present **que caldrà introduir també mesures de seguretat relatives al teletreball**.

- **En referencia al teletreball**

La incorporació del teletreball en l’organització requereix revisar la política general de protecció de dades i seguretat de la informació (i documentació complementària) per incorporar les necessitats concretes, les especificitats i els riscos particulars que es poden produir quan s’accedeix en remot a recursos tecnològics de la corporació, indicant quines formes d’accés es permeten, quin tipus de dispositius són vàlids per a cada forma d’accés i el nivell d’accés permès.

En aquest marc, cal destacar la importància que les organitzacions defineixin clarament una política general d'accessos vinculada als llocs de treball de cada organització que permetin realitzar un seguiment i traçabilitat quan sigui necessari. És a dir, caldrà contemplar restriccions addicionals en funció del dispositiu a través del que s'accedeix a la informació que requerirà l'aplicació de mesures tècniques diferents en funció de si es tracta d'equips portàtils corporatius securitzats o bé d'equips personals externs. Per això serà convenient que s'inclouin polítiques internes que estableixin configuracions de seguretat específiques i l'adaptació a les mesures de seguretat corporatives, per a que els dispositius personals compleixin una sèrie de requisits que facin el seu ús compatible amb les polítiques de seguretat de la corporació.

El document *Guide to Enterprise Telework, Remote Access and Bring Your Own Device (BYOD) Security* publicat pel National Institute on Standards and Technology (NIST) contempla recomanacions i bones pràctiques a tenir en compte en el cas que s'utilitzin recursos personals externs per realitzar teletreball.

La política de protecció de dades i seguretat de la informació també ha d'incloure les responsabilitats i obligacions que assumeix el personal de la corporació (que aplica tant en la modalitat presencial com en el teletreball), en relació amb l'ús responsable dels recursos (que només han de ser utilitzats per a qüestions relacionades amb l'activitat de la corporació i segons les funcions del lloc de treball, quedant explícitament prohibit l'ús per a finalitats personals o particulars), així com el deure de secret i confidencialitat, l'obligació de comunicar a la direcció habilitada per l'organització les possibles incidències i bretxes de seguretat, etc.

En aquest últim cas és important la celeritat en la comunicació d'aquestes incidències perquè el responsable de tractament està obligat a avaluar si la violació de seguretat de les dades personals comporta un alt risc per als drets i llibertats de les persones físiques, que si es confirma haurà de comunicar a la persona afectada sense dilació (Art. 34 RGPD).

Per facilitar aquesta avaluació, l'Agència Espanyola de Protecció de Dades ha posat a disposició "Comunica-Brecha RGPD" que, de forma gratuïta, pot utilitzar qualsevol organització per valorar aquesta obligació d'informar les persones afectades per una bretxa de seguretat de les dades personals. Es tracta d'un recurs per ajudar en la presa de decisions, però que no és vinculant per al responsable de tractament ja que no representa un pronunciament de l'Agència sobre la seva aplicació per a una bretxa de seguretat concreta.

**En definitiva, el personal de les organitzacions ha de contemplar les recomanacions recollides en aquesta política específica de protecció de dades i seguretat en el teletreball que ha d'elaborar el responsable del tractament i de la informació.**

Per altra banda, per controlar i protegir la informació i documents de les organitzacions en qualsevol ubicació, el CCN ha desenvolupat i posat a disposició una solució anomenada CARLA que permet realitzar aquestes funcionalitats de control i protecció d'accessos a la informació i documents, que incorpora també una auditoria completa d'accés a la informació, visibilitzant qui ha accedit a un document i amb quins permisos, monitoritzant fins i tot els intents d'accés bloquejats.

A més, de la mateixa manera que cal informar i sensibilitzar l'organització de forma sistemàtica i continuada sobre la importància de la protecció de dades i la seguretat de la informació, el teletreball requereix reforçar aquestes recomanacions i que el personal estigui informat de les principals amenaces per les quals es poden veure afectats en treballar des de fora de l'organització, així com de les possibles conseqüències que poden derivar-se de l'incompliment de les directrius marcades.

De fet, l'Agència Espanyola de Protecció de Dades recomana la signatura d'un acord de teletreball que inclogui els compromisos adquirits en exercir les seves tasques en situació de mobilitat. La corporació ha de monitoritzar, supervisar i aplicar totes les mesures tècniques i organitzatives tal com es contempla en la normativa vigent, però també ha de garantir el conjunt de drets digitals relacionats amb l'àmbit laboral que estan establerts en el Títol X de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD articles 87 a 91) que mitjançant les disposicions finals 13 i 14, modifiquen respectivament l'Estatut dels Treballadors i l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic en relació als drets següents: Dret a la intimitat i ús de dispositius digitals, Dret a la desconnexió digital, Dret a la intimitat davant l'ús de dispositius de videovigilància i de gravació de sons en el lloc de treball, Dret a la intimitat davant la utilització de sistemes de geolocalització en l'àmbit laboral, i Drets digitals en la negociació col·lectiva.

Cal tenir present també la Carta de Drets Digitals d'Espanya que té com a objectiu precisament reconèixer el desafiament que suposa l'adaptació dels drets actuals a l'entorn virtual i que pretén ser marc de referència per contribuir a la seva protecció. La Carta incorpora principis i drets per garantir la seva protecció en aquest nou escenari digital.

En concret, en l'àmbit de l'entorn laboral, a més d'insistir en els drets reconeguts en la LOPDGDD, estableix que en cas de teletreball, l'ordenació de la prestació laboral haurà de desenvolupar-se amb ple respecte a la dignitat de la persona treballadora, fent èmfasi en el seu dret a la intimitat, l'esfera privada del domicili, els drets de les persones que hi resideixen i el dret a la conciliació de la vida personal i laboral.

La Carta estableix també que en els processos de transformació digital, a més de la formació adequada, s'informarà a la representació dels treballadors sobre els canvis tecnològics que es vagin a produir i les conseqüències laborals dels mateixos, i de la necessitat d'informar els representants dels treballadors i les persones directament afectades sobre l'ús d'anàlítica de dades o sistemes d'intel·ligència artificial en la gestió, monitoratge i processos de presa de decisió en matèria de recursos humans i relacions laborals.

Precisament, pel que fa al teletreball, el CCN-CERT ha publicat una sèrie de pautes per garantir la seguretat de les eines i solucions utilitzades en aquesta modalitat de treball, amb l'objectiu de garantir la confidencialitat, integritat i disponibilitat de la informació, la responsabilitat de la qual ha de ser compartida tant per la pròpia organització com pels seus treballadors.

A nivell general, cal triar solucions i prestacions de serveis confiables, amb solucions provades i que ofereixin garanties suficients, evitant així l'exposició de les dades personals dels propis treballadors i ciutadania, en particular quan parlem de correu electrònic i missatgeria instantània.

Les empreses prestadores d'aquest tipus de serveis tenen la consideració d'encarregats de tractament, segons les clàusules incorporades tant en plecs com contractes, en el qual han de constar: l'objecte, la durada, la naturalesa i la finalitat del tractament, el tipus de dades personals i categories d'interessats, i les obligacions i drets del responsable, segons el que estableix l'article 28.3 del RGPD.

Pel que fa a l'adopció d'una solució d'accés remot, les possibilitats són:

- Una solució basada en el núvol, que permet un desplegament ràpid d'aquest servei de forma segura, encara que no es disposi d'una gran capacitat dins de l'organització. Es basen a transmetre la capa de presentació dels sistemes corporatius a qualsevol equip remot, sempre amb una garantia d'autenticació adequada, aïllant completament la

plataforma d'accés de la xarxa corporativa, impedit que les vulnerabilitats que puguin ser presents en el client posin en risc els sistemes corporatius.

- Una solució basada en sistemes locals (on-premise), que es caracteritza per estendre els límits de l'organització més enllà de les seves instal·lacions. Es tracta de configurar equips portàtils, bastionats per l'organització, perquè puguin utilitzar internet com a mitjà d'accés als serveis corporatius. Això requereix el desplegament de múltiples mecanismes de seguretat que garanteixin el compliment amb els estàndards necessaris per limitar el risc d'exposició dels sistemes.
- Solucions basades en sistemes híbrids (Hybrid IT), que proposen la implementació d'un sistema unificat de control d'accés per a organitzacions amb infraestructures IT recolzades en sistemes tant en núvol com local. En aquest cas, tot tipus d'usuaris (humans i aplicacions) es poden connectar des de dispositius corporatius i no corporatius en un model de seguretat Zero Trust (és a dir, partint de la desconfiança i requerint en aquest cas assegurar i verificar al màxim l'accés de cada usuari a les aplicacions i infraestructures).

Aquestes recomanacions de seguretat del CCN-CERT per a situacions de teletreball, inclouen també indicacions per a la realització de videoconferències i reunions virtuals, la vigilància dels accessos remots i els registres dels mateixos, la necessitat d'un monitoratge actiu destinat a detectar possibles incidents, la implementació de polítiques de control d'accés, protecció i gestió de credencials, etc. El document incorpora fins i tot un decàleg de seguretat per a la celebració de reunions virtuals.

- **En referència a l'Organització de Seguretat**

Cal tenir present que un dels aspectes més importants del contingut de la Política de Seguretat és establir l'Organització de la seguretat. L'Ajuntament de Palafolls, **no disposa d'una Organització de seguretat aprovada** per la corporació, que contempli tant la tutela de les mesures de seguretat de la informació com dels sistemes (**protecció de dades personals i ENS**). El que sí ha previst és la designació del Delegat de Protecció de Dades.

L'organització de la seguretat és un dels elements estratègics per a la consecució d'un SGSI. Més enllà del fet que la seguretat compromet a tots els membres de l'organització, és necessari que s'identifiquin clarament els responsables de vetllar pel compliment de la política. La [Guia CCN-STIC 801 de responsabilitats i funcions ENS i RGPD](#) pot ser útil com a marc de referència per identificar les responsabilitats generals en la gestió de la seguretat integral però correspon a cada organització definir a través de la política de seguretat el model organitzatiu i detallar les atribucions de cada responsable i els mecanismes de coordinació. Si l'objectiu ha de ser el tractament de la seguretat com un procés transversal i integral, **sembla raonable que aquesta organització també es planteji des d'una doble perspectiva (protecció de les dades de caràcter personal i la seguretat dels sistemes d'informació)**.

En l'actualitat, l'aterratge en les organitzacions públiques dels projectes de Governança de les dades, ha incorporat la necessitat de nous perfils professionals amb noves competències. Es recomana incorporar aquests perfils –i les seves funcions- en l'estructura organitzativa de la seguretat, per tal de donar a aquesta matèria un compliment holístic.

- **En referència a l'elaboració i aprovació de la Declaració d'Aplicabilitat a l'ENS**

En aquest punt, cal seguir amb l'itinerari d'actuacions necessàries per a l'obtenció de la Declaració d'Aplicabilitat a l'ENS. En concret, caldrà:

- **Identificar els Sistemes d'Informació de l'organització**, i en particular els que contribueixen a desenvolupar el procediment administratiu. Aquesta actuació, segons consta en el document d'auditoria, ja s'ha realitzat.
- **Identificar l'Inventari d'Informació i dels Serveis de l'organització**, i en particular els que contribueixen al desenvolupament del procediment administratiu.
- **Realitzar la categorització dels sistemes d'informació**: per a cada objecte d'informació i serveis caldrà realitzar una valoració de les dimensions de seguretat:
  - (Disponibilitat[D],
  - Autenticitat[A],
  - Confidencialitat [C],
  - Integritat [I],
  - Traçabilitat [T])

en funció de la seva criticitat i catalogats en (Baix, Mitjà i Alt).

Aquest inventari d'informació i serveis cal relacionar-lo amb l'inventari de tractaments que estableix el Reglament General de Protecció de Dades per incloure les mesures de seguretat addicionals relatives a les dades de caràcter personal (veure apartat de protecció de dades de caràcter personal).

Per realitzar aquesta categorització existeix la [Guia CCN-STIC 803 de Valoració dels sistemes en l'ENS](#)

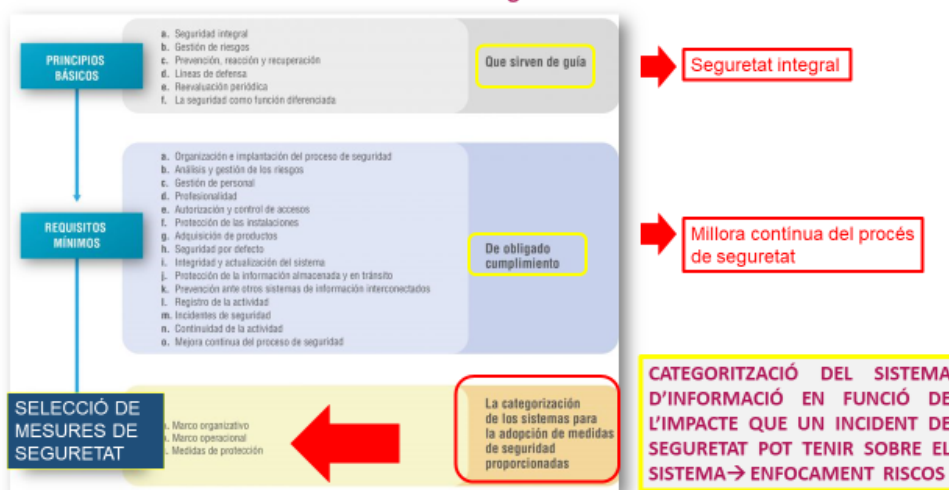
Finalment caldrà traçar un mapa de dependències entre els actius (equips, comunicacions, personal...) que permeti completar l'anàlisi de riscos.

**Per portar a terme l'anàlisi de riscos dels serveis i dels sistemes d'informació**, l'Administració de l'Estat posa a disposició de les Administracions les següents eines:

- [Una Metodologia d'Anàlisi i Gestió de Riscos dels sistemes d'informació \(MAGERIT\)](#), desenvolupada pel Centre Criptològic Nacional (CCN) .
- [L'eina PILAR](#), que implementa la metodologia MAGERIT. Les Administracions públiques poden sol·licitar una llicència al CCN a través de l'adreça [ccn@cni.es](mailto:ccn@cni.es).

L'Anàlisi de Riscos permetrà identificar la sensibilitat dels diferents serveis i sistemes d'informació, categoritzar-los i finalment seleccionar les mesures necessàries a fi d'eliminar o minimitzar els riscos que poden afectar aquests sistemes i evitar que les amenaces detectades no es materialitzin, no afectin greument la informació o els serveis que es presten.

### ITER. Observació dels Principis bàsics, aplicació de requisits mínims i aplicació de: Mesures de Seguretat



Amb aquest objectiu, i en compliment a l'establert a l'article 27 de l'Esquema Nacional de Seguretat cal definir la **Declaració d'aplicabilitat**, on es definiran les mesures de seguretat i l'establiment dels principis i requisits de seguretat en la utilització de mitjans electrònics que permeti l'adequada protecció de la informació. La Declaració d'Aplicabilitat s'ha d'elaborar sobre la base de les insuficiències detectades i incorporades amb caràcter previ en un informe d'insuficiències (Gap Analysis).

En aquest context, en cas que una mesura de seguretat concreta que afecti un determinat servei o sistema hagin de ser substituïdes per altres de compensatòries caldrà documentar-les específicament, justificant que la protecció del risc sobre l'actiu es realitza amb una mesura de seguretat igual o superior a la mesura mínima exigida a l'Annex II RDENS, i la seva correspondència amb aquesta.

Com a suport en aquesta tasca es disposa de la [Guia CCN-STIC 804 de Mesures i implantació de l'ENS](#).

Amb la informació obtinguda en les fases anteriors caldrà descriure a la **Declaració d'aplicabilitat**, un **pla de millora de la seguretat per a l'adequació a l'ENS** que inclogui els terminis estimats d'execució i els recursos necessaris per a la seva intervenció.

Com a suport en aquesta tasca es disposa de la [Guia CCN-STIC 806 Pla d'Adequació a l'ENS](#)

## 2. **FASE DO (Fer)**

Una vegada elaborat i aprovat el pla de millora i la Declaració d'Aplicabilitat, cal implantar en aquesta fase, en tots els Sistemes d'Informació que es trobin dins de l'àmbit d'aplicació de l'ENS, les mesures de seguretat seleccionades, en funció de la categorització d'aquests sistemes i el que estableix la Declaració d'Aplicabilitat.

En concret:

### a) **Implantar les mesures correctores establertes en el pla de millora de la seguretat.**

Com a suport en aquesta tasca es disposa de la [Guia CCN-STIC 804 de Mesures i implantació de l'ENS](#).

- b) **Contemplar també en aquesta fase la implantació de plans de formació i conscienciació al personal de l'organització.**

### 3. **FASE CHECK (Verificar)**

En aquesta fase cal executar els procediments de supervisió i revisió del sistema de gestió, és a dir, portar a terme el principi de revaluació periòdica de la seguretat, comprovant que les mesures siguin les adequades i actualitzant-les en cas necessari donada la constant evolució dels riscos i sistemes de protecció.

En concret:

- a) **Operar i monitoritzar les mesures de seguretat a través de la gestió continuada de la seguretat**, d'acord amb les [Guies CCNS-STIC sèrie 800 de l'ENS](#).
- b) **Auditar la seguretat per verificar el compliment dels requisits de l'ENS**. Per verificar el compliment dels requisits de l'ENS.

En aquest sentit caldrà planificar auditories periòdiques ordinàries com a mínim cada 2 anys, que són obligatòries pels sistemes i serveis la categoria dels quals sigui de nivell mitjà o alt (en cas de nivell baix únicament es precisa una autoavaluació) i extraordinàries, sempre que es produeixin modificacions substancials en els sistemes d'informació que puguin repercutir en les mesures de seguretat requerides.

Com a suport en aquesta tasca es disposa de les guies:

[Guia CCN-STIC 802 d'auditoria de l'ENS](#)

[Guia CCN-STIC 808 de Verificació del compliment de les mesures en l'ENS](#)

### 4. **Fase ACT (Actuar)**

En aquesta fase cal introduir les tasques de manteniment i millora del SGSI. En concret:

- a) **Aplicar les mesures correctives identificades durant l'auditoria**
- b) **Informar sobre l'Estat de la Seguretat**, en els termes que es disposa en la [Guia CCN-STIC 824 d'Informació de l'estat de seguretat](#)
- c) **Obtenir i donar publicitat a la Certificació de Conformitat amb l'ENS, i a la Declaració d'aplicabilitat, si s'escau.**

L'ENS assenjala que els òrgans i entitats de Dret Públic donaran publicitat en les corresponents seus electròniques a les declaracions de conformitat, i als distintius de seguretat de què disposin, obtinguts respecte del compliment de l'ENS. Amb l'entrada en vigor de les Lleis 39 i 40/2015 afecta a totes les entitats del Sector Públic així com als operadors del Sector Privat que els presten solucions i serveis, no solament de seguretat. **Per tant caldrà exigir en els processos de licitació garanties de compliment de les prescripcions de l'ENS en forma de certificacions.**

La Instrucció Tècnica de [Conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat](#), estableix els criteris i procediments per a la determinació de la conformitat, així com per a la publicitat d'aquesta. Precisa els mecanisme d'obtenció i publicitat de les declaracions de conformitat i dels distintius de seguretat obtinguts respecte del compliment de l'ENS.

Com a suport en aquesta tasca es disposa de la guia: [Guia CCN-STIC 809 Declaració i Conformitat amb l'ENS](#)

Aquesta fase final del cicle, hauria de tornar a enllaçar amb la Fase Plan, donat que s'està implementant un Pla de millora continua de la seguretat (SGSI).

En aquest punt **cal destacar les iniciatives que cada vegada amb més força recomanen que les entitats públiques, en la lògica del principi d'avaluació de la seguretat com un procés de millora continu, disposin d'un pla de gestió de la Ciberseguretat**, com a tasca clau per a la prevenció proactiva, que requereix de l'establiment d'un marc de governança, en el qual es designin els organismes o unitats responsables d'aquesta gestió i es defineixin clarament les seves competències en aquest àmbit, que hauran de ser conegudes per tota l'organització. En aquest context, el Centre Criptològic Nacional (CCN-CERT) ha publicat al seu portal un nou informe "Aproximació al marc de governança de la Ciberseguretat" on proposa un model bàsic de referència per a la governança que pren com a pilars bàsics: la identificació d'una estructura organitzativa d'unitats prestadores dels diferents serveis de Ciberseguretat, adaptables als recursos de cada entitat; la integració dels processos de gestió per a la governança de la Ciberseguretat i la identificació dels serveis prestats per la cadena de subministrament TIC, així com els requisits de compliment exigibles als subministradors.

### MESURES PER A LA PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

L'Ajuntament no disposa de documentació de seguretat actualitzada derivada de la protecció de dades personals (en aquest sentit és una bona pràctica: Reglament intern de tractament de dades personals i Codi de Bones Pràctiques en Seguretat de la Informació i Dades Personals), però per altra banda, el DPD ha fet un informe sobre els requeriments establerts per la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

En aquesta línia, l'Ajuntament de Palafolls ha de **disposar d'un Pla d'actuació per a la protecció de dades personals**. Caldrà incloure en aquest pla:

- Una anàlisi de riscos dels tractaments inventariats per tal d'establir les mesures de seguretat que cal aplicar.
- Identificar els procediments de control que garanteixin complir els principis de protecció des del disseny i per defecte que imposa el RGPD.
- Identificar les mesures tècniques i organitzatives necessàries per fer front als riscos detectats en l'anàlisi de riscos sobre els drets i les llibertats dels ciutadans.
- Identificar els tractaments considerats d'alt risc que requereixen elaborar una avaluació d'impacte sobre la protecció de dades (AIPD)
- Implantar les anteriors mesures tècniques i organitzatives
- Detallar i implantar un procediment per realitzar una avaluació d'impacte de la privacitat quan sigui necessari
- Establir protocols per gestionar i, en el seu cas, notificar bretxes de seguretat.
- Avançar en l'adaptació dels procediments per atendre els drets de la ciutadania en aquesta matèria (que s'ha fet parcialment en referència a les càmeres).

- Verificar la incorporació als temaris dels processos de selecció matèria relacionada amb la protecció de dades personals (art. 83.4 LOPDGDD)
- Garantir la incorporació de les mesures relacionades amb les obligacions del personal en els processos de gestió de recursos humans. Com a bona pràctica és convenient disposar d'un espai a la Intranet amb la informació i documentació relacionada amb la protecció de dades personals.

#### En referència a l'anàlisi de riscos

L'Ajuntament de Palafolls ha identificat els tractaments de dades de caràcter personal que es realitzen en l'organització, però **no ha realitzat una anàlisi de riscos** associada a aquests tractaments, i en conseqüència tampoc ha identificat les mesures tècniques i organitzatives necessàries per a fer front als riscos detectats. Com s'ha indicat en l'apartat anterior, es recomana fer aquesta avaluació en el context de l'anàlisi de riscos que planteja l'Esquema Nacional de Seguretat.

En aquest sentit, la Disposició Addicional Primera de la LOPDGG, fa convergir la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal amb el RDENS, establint l'obligació d'aplicar als tractaments de dades personals les mesures de seguretat establertes per a aquestes dades a l'ENS, en funció de l'anàlisi de riscos que s'hagi determinat, donat que el RDENS es refereix de forma integral a les dades i Informacions que són gestionades per les Administracions Públiques en l'exercici de les seves competències.

**Per tant, es proposa realitzar una anàlisi de riscos integral, que inclogui també l'anàlisi dels riscos inherents a les dades de caràcter personal, i l'impacte que un incident de seguretat pot tenir sobre aquestes.**

#### En referència a l'avaluació d'impacte

Així mateix, del resultat de l'auditoria es posa de manifest que l'Ajuntament de Palafolls no ha identificat els tractaments considerats **d'alt risc** que requereixen d'una **avaluació d'impacte** sobre la protecció de dades de caràcter personal, per tant **cal que l'Ajuntament elabori i implementi un procediment per realitzar aquesta avaluació d'impacte de la privacitat quan sigui necessari.**

En aquest sentit, l'Avaluació d'Impacte relativa a la Protecció de Dades és un procés que s'emmarca en la gestió del risc per als drets i llibertats que ha de realitzar el responsable del tractament. L'Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD) ha publicat una llista de verificació per ajudar els responsables del tractament a identificar i determinar, d'una forma ràpida, si el procés i la documentació que estan seguint per dur a terme una AIPD conté els elements exigibles.

## Quan és necessari realitzar una avaluació d'impacte?

Art 35.1 RGPD estableix que les organitzacions que tracten dades tenen obligació de realitzar una Avaluació d'Impacte relativa a la Protecció de Dades (EIPD), amb anterioritat a la posada en funcionament d'aquests tractaments, quan sigui probable que, en funció de la seva naturalesa, abast, context o fins, comportin un alt risc per als drets i llibertats de les persones.

### Llista del RGPD:

- a) Avaluació sistemàtica i exhaustiva d'aspectes personals de persones físiques que es basi en un tractament automatitzat, com l'elaboració de perfils, i sobre la base del qual prenguin decisions que produeixin efectes jurídics per a les persones físiques o que els afectin significativament de manera similar;
- b) Tractament a gran escala de les categories especials de dades o de les dades personals relatives a condemnes i infraccions penals;
- c) Observació sistemàtica a gran escala d'una zona d'accés públic.

Aquest llistat de verificació serveix com a complement a la Guia també publicada per l'AEPD: [Gestió del risc i avaluació d'impacte en tractament de dades personals](#). Els principals objectius de la llista són, d'una banda, ajudar els responsables a complir amb les seves obligacions de desenvolupar i documentar una AIPD, i, d'altra banda, ajudar a realitzar una verificació final sobre què ha d'incloure una AIPD una vegada aquesta hagi estat desenvolupada i implementada.

## L'AEPD publica el llistat (orientatiu i no exhaustiu) de tractaments en els quals és obligatori realitzar una avaluació d'impacte (I)

En analitzar tractaments de dades serà necessari realitzar una EIPD quan es compleixin dos o més criteris de la llista (llevat que el tractament es trobi en la llista de tractaments que no requereixen EIPD segons art. 35.5 RGPD):



1. Tractaments que impliquin **perfilat o valoració de subjectes**, inclosa la recollida de dades del subjecte en múltiples àmbits de la seva vida (acompliment en el treball, personalitat i comportament), que cobreixin diversos aspectes de la seva personalitat o sobre els seus hàbits.
2. Tractaments que impliquin la **presa de decisions automatitzades** o que contribueixin en gran mesura a la presa d'aquestes decisions, incloent qualsevol tipus de decisió que impedeixi a un interessat l'exercici d'un dret o l'accés a un bé o un servei o formar part d'un contracte.
3. Tractaments que impliquin l'**observació, monitorització, supervisió, geolocalització o control de l'interès de forma sistemàtica i exhaustiva**, inclosa la recollida de dades i metadades a través de xarxes, aplicacions o en zones d'accés públic, així com el processament d'identificadors únics que permetin la identificació d'usuaris de serveis de la societat de la informació com poden ser els **serveis web, TV interactiva, aplicacions mòbils, etc.**
4. Tractaments que impliquin l'**ús de categories especials de dades**, dades relatives a condemnes o infraccions penals o dades que permetin determinar la situació financera o de solvència patrimonial o deduir informació sobre les persones relacionada amb categories especials de dades.
5. Tractaments que impliquin l'**ús de dades biomètriques** amb el propòsit d'identificar de manera única a una persona física.

## L'AEPD publica el llistat (orientatiu i no exhaustiu) de tractaments en els quals és obligatori realitzar una avaluació d'impacte (II)

6. Tractaments que impliquin l'ús de **dades genètiques** per a qualsevol fi.
7. Tractaments que impliquin l'ús de **dades a gran escala**. Per determinar si un tractament es pot considerar a gran escala es consideraran els criteris establerts a la guia WP243 "Directrius sobre els delegats de protecció de dades (DPD)" del Grup de Treball de l'Article 29.
8. Tractaments que impliquin l'**associació, combinació o enllaç de registres de bases de dades** de dos o més tractaments amb finalitats diferents o per responsables diferents.
9. Tractaments de dades de **subjectes vulnerables o en risc d'exclusió social, incloent dades de menors de 14 anys**, majors amb algun grau de discapacitat, discapacitats, persones que accedeixen a serveis socials i víctimes de violència de gènere, així com els seus descendents i persones que estiguin sota la seva guàrdia i custòdia.
10. Tractaments que impliquin la utilització de noves tecnologies o un ús innovador de tecnologies consolidades, incloent la **utilització de tecnologies a una nova escala**, amb un nou objectiu o combinades amb altres, de manera que suposi noves formes de recollida i utilització de dades amb risc per els drets i llibertats de les persones.
11. **Tractaments de dades que impedeixin als interessats exercir els seus drets**, utilitzar un servei o executar un contracte, com ara tractaments en què les dades han estat recopilades per un responsable diferent al que els va tractar i aplica alguna de les excepcions sobre la informació que s'ha de proporcionar als interessats segons l'article 14.5 (b, c, d) de l'RGPD

### BLOC 5: Inclusió i Accessibilitat

El Reial Decret 1112/2008, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic va entrar en vigor el 20 de setembre de 2018, i té per objecte garantir els requisits d'accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils dels organismes del sector públic.

Als efectes d'aquest Reial decret s'entén per accessibilitat el conjunt de principis i tècniques que s'han de respectar al dissenyar, construir, mantenir i actualitzar els llocs web i les aplicacions per a dispositius mòbils per a garantir la igualtat i la no discriminació en l'accés de les persones usuàries, en particular de les persones amb discapacitat i de la gent gran.

Les principals novetats que introdueix són les següents:

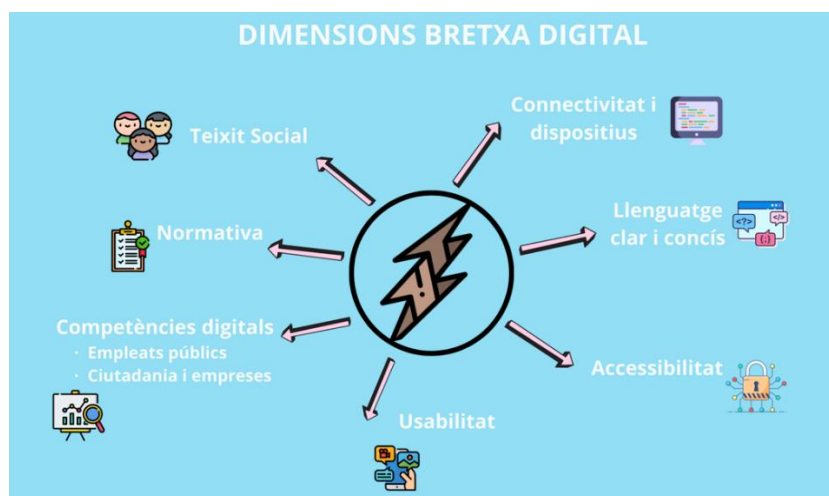
- L'equiparació dels requisits d'accessibilitat espanyols a l'estàndard harmonitzat publicat el 21 de desembre de 2018.
- Les aplicacions mòbils desenvolupades per les Administracions públiques havien de complir amb els requisits d'accessibilitats abans del 23 de juny de 2021.
- Les noves intranets o extranets o les que es renovin substancialment, hauran de complir amb els criteris d'accessibilitat.
- En cada portal i aplicació mòbil haurà d'existir una declaració d'accessibilitat, segons el model establert a nivell europeu.
- Creació de la "unitat responsable d'accessibilitat" que serà l'encarregada de coordinar i fer efectives les previsions i actuarà de canalitzadora de la informació.

En el resultat de l'auditoria es constata que cal avançar en l'assoliment de les obligacions en matèria d'accessibilitat i és per això que es proposa **elaborar, aprovar i desplegar un Pla que contempli totes les accions necessàries per adequar els webs i les aplicacions per a dispositius mòbils a la normativa vigent en matèria d'accessibilitat.**

Mesures organitzatives i tècniques necessàries que cal contemplar en el Pla:

- Creació o designació de la Unitat responsable d'accessibilitat encarregada de coordinar i fer efectives les previsions d'accessibilitat i actuar de canalitzadora de la informació.
- Elaborar, aprovar i publicar la declaració d'accessibilitat i documentació complementària al web.
- Elaborar, aprovar i implementar els procediments relacionats per a la ciutadania:
  - Establir un mecanisme de comunicació sobre requisits d'accessibilitat perquè els usuaris puguin comunicar a l'Ajuntament qualsevol possible incompliment dels requisits d'accessibilitat establerts, transmetre dificultats d'accés al contingut i formular suggeriments de millores relatives a l'accessibilitat.
  - Establir un mecanisme de comunicació per a que les persones interessades puguin sol·licitar informació sobre continguts que estan exclosos de l'àmbit d'aplicació d'aquest Reial decret o exempts del compliment dels requisits d'accessibilitat, així com la presentació de queixes relatives al compliment dels requisits d'accessibilitat.
  - Establir un mecanisme de reclamació a disposició de totes les persones interessades.
- Sotmetre el web municipal i aplicacions per a dispositius mòbils a una auditoria per conèixer l'estat de compliment, i elaborar un informe d'accessibilitat amb les deficiències detectades. El Ministeri de Política Territorial i Funció Pública ha posat a disposició de les Administracions públiques un servei per avaluar el grau d'accessibilitat web.
- Planificar i implementar les mesures tècniques detectades a l'informe d'accessibilitat.
- Planificar sessions de formació i sensibilització.
- Incorporar un pla per al seguiment del compliment de la normativa d'accessibilitat, incorporant la realització d'informes i revisions sobre l'accessibilitat de forma periòdica.
- A l'hora d'abordar l'automatització de la transparència caldrà tenir present l'accessibilitat des del disseny.

Per altra banda, l'Ajuntament de Palafolls, com la resta d'Administracions públiques haurà de treballar en les diferents dimensions que es presenten en matèria de bretxa digital:



## 6. RESUM EXECUTIU

SITUACIÓ DE PARTIDA. RESULTAT DE L'AUDITORIA.	
ÀMBIT	ACTUACIONS PENDENTS D'ACORD AMB LA DIAGNOSI
1. Marc normatiu local, instruments de governança i gestió del canvi.	1. Valorar l'aprovació d'una Ordenança en matèria de Transparència i Administració Digital.
	2. Valorar l'establiment d'una estratègia de transformació de l'Ajuntament des del punt de vista de canvi cultural i transformació digital.
	3. Elaborar i aprovar el Pla anual de contractació (valorar l'automatització d'aquest instrument).
	4. Valorar l'establiment d'una estratègia de Govern Obert i Bon Govern.
	5. Elaborar i aprovar un Reglament de teletreball que inclogui les competències digitals.
	6. Alinear els plans estratègics i sectorials amb l'Agenda 2030 i els 17 ODS.
	7. Valorar l'elaboració i implementació de l'Agenda Urbana Local
8. BLOC 1: Digital per defecte i Principi d'una sola vegada	<b>EINES I INFRAESTRUCTURES</b>
	<b>En referència a la Seu electrònica</b>
	8. Desenvolupar el que s'anomena "web semàntica"
	9. Revisar el contingut de la seu electrònica establert pel RD 203/2021 a l'art. 11.
	10. Qualitat informació seu electrònica: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Automatització de la transparència</li> <li>• Llenguatge clar i accessible</li> </ul>
	11. Elaborar una Pla de mesures de contingència d'Administració digital.
	<b>En referència a la signatura electrònica</b>
	12. Implementar les signatures amb pseudònim
	13. Actuació Administrativa Automatitzada: Identificar, aprovar i publicar a la seu electrònica els segells d'òrgan o CSV vinculats a l'Administració Pública.
	14. Publicació de la relació dels sistemes de signatura electrònica
	15. Realitzar quan s'escaigui l'avaluació d'impacte de protecció de dades en la signatura biomètrica.
	<b>En referència a l'assistència i còpies electròniques</b>
	16. Creació del Registre de Funcionaris Habilitats
	<b>En referència a la Representació electrònica</b>
	17. Cal implementar el Servei Representa del Consorci AOC
	<b>En referència a les carpetes</b>
	18. Cal avançar i implementar la carpeta ciutadana en totes les seves dimensions.
	<b>En referència a les Factures electròniques</b>
	19. Crear un espai del proveïdor on es pugui consultar l'estat de tramitació i la data prevista de pagament de les factures.
	<b>En referència al pagament electrònic</b>
20. Integrar el pagament electrònic en el decurs de la tramitació dels procediments.	
<b>En referència a l'eTauler</b>	

	21. Implementar la publicació automatitzada dels edictes a l'eTauler.
	<b>En referència a la Notificació electrònica.</b>
	22. Implementar accions per preveure el canvi de modalitat i garantir l'acreditació de la notificació practicada en paper a l'expedient electrònic.
	<b>En referència al funcionament electrònic dels Òrgans col·legiats</b>
	23. Implementació del llibre electrònic d'actes, i implementar la celebració de sessions de forma remota i el vot electrònic.
	<b>En referència a l'accés electrònic</b>
	24. Avançar en l'accés electrònic mitjançant la posada a disposició dels expedients al PAGE.
	<b>En referència la licitació electrònica</b>
	25. Integrar el gestor d'expedients amb l'eina de licitació electrònica i eines complementàries (RPC, RELI, Diaris, comptabilitat, etc)
	<b>En referència a les comunicacions internes electròniques</b>
	26. Cal implementar les comunicacions internes electròniques
	<b>En relació amb la conformitat de compliment dels requeriments ENS-ENI:</b>
	27. Cal elaborar i aprovar un Pla d'Adequació a l'ENI.
	28. Adequar el gestor d'expedients perquè es puguin foliar els expedients en cas de posada a disposició i sol·licitud d'accés segons les NTI
	29. Adequar l'índex electrònic al que disposen les NTI.
	30. Associar les metadades mínimes obligatòries de l'expedient
31. Desplegar efectivament la connexió amb SIA (aquesta acció estaria assolida amb la implementació del QdC tipus de les Administracions públiques catalanes)	
32. Integrar els documents comptables automàticament en el gestor d'expedients.	
33. Crear i publicar el registre d'eliminació de documents.	
34. Contemplar el requisit de signatura electrònica en tots els documents administratius o que formin part de l'expedient administratiu.	
35. En quant als formats dels documents electrònics per a la seva preservació cal atendre les NTI de catàleg d'estàndards i de digitalització.	
36. Reflectir a les metadades del document electrònic còpia, la relació entre la còpia electrònica autèntica i el document origen, amb la metadada "identificador del document origen".	
37. A les còpies autèntiques amb canvi de format, cal aplicar l'etiquetat amb informació del format utilitzat, i en el seu cas de les migracions o conversions de formats.	
38. Cal assignar al document electrònic el valor "còpia electrònica autèntica amb canvi de format" en la metadada mínima obligatòria "estat d'elaboració".	
39. S'ha d'elaborar un procediment de còpies electròniques parcials autèntiques que garanteixi la protecció de dades personals.	
40. Millorar l'accés als documents a la seu electrònica o dels canals	

	que corresponguin en cada cas.
	<b>En relació amb el Sistema de Gestió Documental:</b>
	41. Elaborar i implementar un Sistema de Gestió Documental integral.
	42. Elaborar la Política de Gestió de Documents Electrònics
	43. Elaborar una Política de signatura electrònica i de certificats
	<b>En referència al Gestor de documents</b>
	44. Assegurar la interrelació permanent i contínua entre el gestor d'expedients i el gestor de documents.
	45. Aplicar mesures de seguretat als documents i expedients.
	<b>En referència als procediments</b>
	46. Es recomana implementar el quadre de classificació documental (QdC) tipus de les administracions de Catalunya.
	47. Elaborar i aprovar un catàleg de procediments (es recomana l'adopció del QdC tipus que incorpora un catàleg de procediments).
	48. Adherir-se i implantar la FUE
	49. Integrar les consultes de Via Oberta amb el gestor d'expedients i elaborar i publicar el catàleg de dades interoperables de Catalunya.
	<b>En referència a la interconnexió de registres</b>
	50. Automatitzar la interconnexió de registres (recomanable disposar d'una instrucció de registres).
<b>4. BLOC 3: Obertura i Transparència</b>	<b>Publicitat activa i reutilització de la informació pública</b>
	51. Garantir que la informació que es posa a disposició de la ciutadania es fa també en format reutilitzable i, sempre que sigui possible de manera que sigui processable de forma automatitzada (interrelació portal del transparència i portal open data).
	52. Fer visible la data de publicació de cada indicador i la data prevista de revisió, més enllà dels que actualment estan automatitzats.
	53. Avançar en l'automatització dels indicadors per tal de garantir la qualitat de la informació.
	54. Contemplar els nous requisits establerts a la Directiva (UE) 2019/1024 (Llei 37/2007 RISP)
	55. Formalitzar la creació d'una Unitat en l'estructura de l'Ajuntament per assumir les funcions de la normativa de transparència i valorar la incorporació a més de les funcions derivades de la Llei de RISP i del RD 1112/2018.
	56. Incorporar la perspectiva de gènere en les polítiques de transparència i dades obertes.
	57. Tenir present la Guia per a l'eficàcia comunicativa (Infoparticipa) per tal de millorar la creació, gestió, organització i transmissió de la informació publicada als webs.
	<b>Accés a la informació pública</b>
	58. Revisar el procediment del Dret d'accés contemplat a la normativa de transparència i a la resta de lleis especials, i implantar-ho efectivament.

	59. Publicar al portal de transparència les resolucions del dret d'accés prèviament anonimitzades.	
	<b>Bon Govern i Bona Administració</b>	
	60. Articular un Sistema d'Integritat Institucional (en el que s'inclourà el Pla de Mesures Antifrau): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pla d'Integritat, que fixa les actuacions i elements propis d'un Sistema d'Integritat Institucional (objectius, finalitats, instruments i garanties)</li> <li>• Codi ètic i de conducta (o codis de conducta segons àmbits), definint valors i normes de conducta i incorporant principis i normes d'actuació.</li> <li>• Mecanismes de difusió i comunicació del seu contingut.</li> <li>• Establiment d'un conjunt de mesures de prevenció per reforçar els mecanismes institucionals d'integritat, entre les quals cal esmentar l'avaluació de riscos i la gestió dels conflictes d'interessos.</li> <li>• Determinació de canals, circuits i procediments per plantejar i resoldre dilemes, queixes o qüestions ètiques.</li> <li>• Incorporar un òrgan de garantia amb autonomia funcional que dugui a terme el seguiment del sistema d'integritat.</li> <li>• Avaluació permanent del funcionament del model d'integritat.</li> </ul>	
	<b>Cartes de Serveis</b>	
	61. Elaborar cartes de serveis i implementar mecanismes de seguiment i retiment de comptes.	
	<b>Participació, col·laboració i xarxes Socials</b>	
	62. Continuar amb la implantació dels mecanismes de participació establerts.	
	63. Automatitzar des de l'expedient la publicació corresponent a la normativa en elaboració, per tal de deixar evidència a l'expedient administratiu	
	64. Avançar en aspectes relacionats amb la col·laboració, cocreació i cogestió de serveis, amb polítiques d'innovació oberta de quàdruple hèlix.	
	65. La incorporació de perfils professionals "híbrids" entre comunicació i atenció ciutadana.	
	66. Procedimentar i establir els circuits necessaris per vehicular i donar resposta a l'assistència per xarxes socials.	
	67. Dotar-se d'una guia interna i externa en relació a la presència de l'Ajuntament a les xarxes socials.	
	<b>Governança de la dada. Proactivitat i personalització dels SP</b>	
	68. Establir les bases del model teòric de governança de la dada.	
	69. Definició del model propi de governança de les dades.	
	70. Definició del full de ruta de la implantació.	
	<b>5. BLOC 4: Confiança i Seguretat</b>	<b>ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT</b>
		71. Elaborar i aprovar un pla o estratègia d'adequació a l'ENS-ENI.
		72. Elaborar i aprovar la Política de Seguretat, que inclogui mesures en referència al teletreball.
		73. Inventariar: serveis i informacions que suporten els sistemes d'informació ja identificats.
	74. Categoritzar els serveis, i informacions en base a una valoració de les dimensions de seguretat.	

	75. Categoritzar els sistemes d'informació, en funció de la categoria del serveis i les informacions.	
	76. Identificar mapa de dependències que permeti realitzar l'anàlisi de riscos de cara a poder fer la declaració d'aplicabilitat de l'ENS.	
	77. Relacionar-lo amb l'inventari de tractaments que estableix el RGPD, per assegurar les mesures de seguretat de les dades personals addicionals necessàries.	
	78. Elaborar informe d'insuficiències (Gap Analysis), per recollir els desviaments en el compliment de les mesures de seguretat i elaborar el Pla de millora de la seguretat sobre la base d'aquestes insuficiències.	
	79. Implantar les mesures correctores establertes en el pla de millora de la seguretat.	
	80. Implantar plans de formació i conscienciació al personal de l'organització en matèria de seguretat.	
	81. Realitzar les auditories periòdiques de seguretat.	
	82. Informar sobre l'Estat de la Seguretat	
	83. Obtenir i donar publicitat de la Certificació de Conformitat amb l'ENS	
	84. Implementar un Sistema de Gestió de la Seguretat de la Informació conforme a l'ENS, per aconseguir un procés de gestió integral de la seguretat.	
	<b>MESURES PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS</b>	
	85. Disposar d'un pla d'actuació per a la protecció de dades personals.	
	86. Identificar tractaments considerats d'alt risc.	
	87. Elaborar Implementar procediment AIPD.	
	88. Efectuar l'anàlisi de riscos dels tractaments inventariats amb la finalitat d'establir les mesures de seguretat a aplicar.	
	89. Implementar procediments de control per garantir el compliment dels principis de protecció des del disseny i per defecte.	
	<b>6. BLOC 5: Inclusió i Accessibilitat</b>	90. Crear (o designar) la Unitat responsable d'accessibilitat.
		91. Elaborar, aprovar i publicar la declaració d'accessibilitat
		92. Elaborar, aprovar i implementar els procediments de comunicació i reclamació per part de la ciutadania.
93. Realitzar les auditories pertinents.		
94. Planificar i implementar les mesures tècniques detectades en l'informe d'accessibilitat.		
95. Planificar sessions de formació i sensibilització.		
96. A l'hora d'abordar l'automatització de la transparència caldrà tenir present l'accessibilitat des del disseny		
97. Avançar en la disminució de la bretxa digital en totes les seves dimensions.		

## **ANNEX 1. DIAGRAMA DE RESULTATS**

S'adjunta un document amb els diagrames resultants de l'auditoria.