



# EL PLAN DIRECTOR DEL DOCUMENTO ELECTRÓNICO DEL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

*“Un modelo para la gestión de e-documentos”*

Las AA PP han emprendido una intensa carrera hacia la transformación digital

Se confunde con la transformación tecnológica, necesaria, pero insuficiente para garantizar el éxito del proceso de la transformación digital.

Reto de gestión que requiere revisar la manera de

Pensar

Organizar

Dirigir

Crear

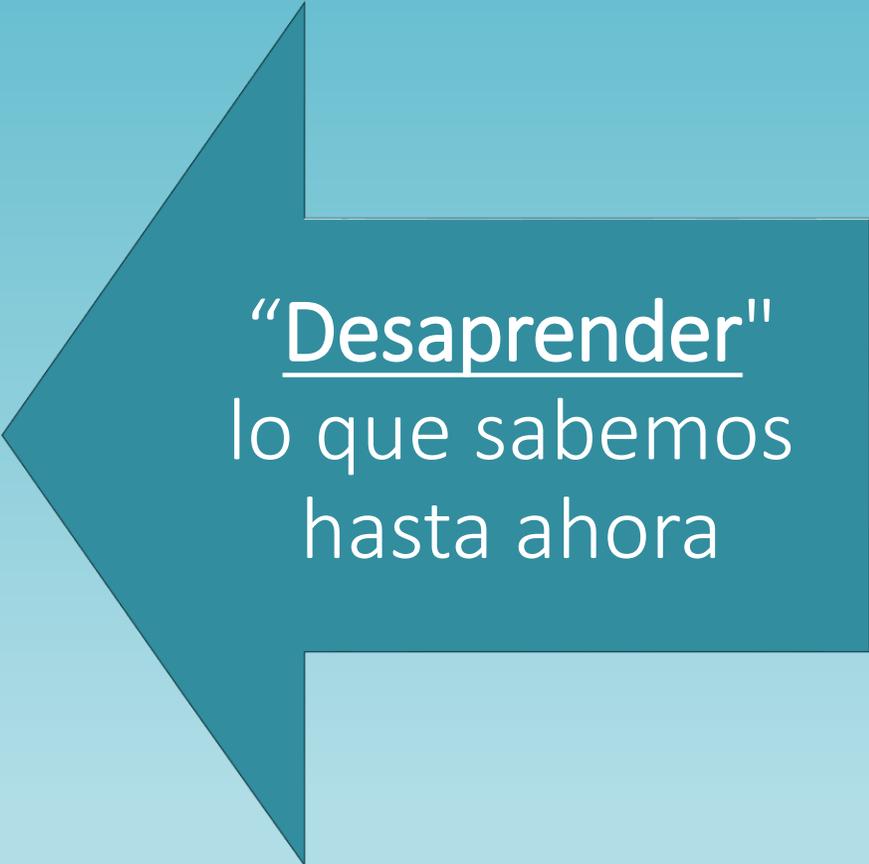
Innovar

Comunicar

Para prestar los servicios a la sociedad

## Nuevas, amplias y complejas obligaciones

- Disponer de herramientas y los recursos necesarios para garantizar la relación electrónica con las personas físicas que lo prefieran
- Tramitar electrónicamente documentos y expedientes
- Archivar electrónicamente (Archivo Único)
- Garantizar un funcionamiento electrónico interno
- Garantizar el derecho a la información y la transparencia
- Trabajar de forma coordinada e interoperable



“Desaprender”  
lo que sabemos  
hasta ahora



“Reinventar” las  
administraciones  
públicas

En el nuevo escenario de la gestión pública hay que conjugar de forma natural tres tipos de estrategias:

tecnológica

organizativa

jurídica

El centro de estas estrategias son:

los  
ciudadanos

los  
trabajadores  
públicos

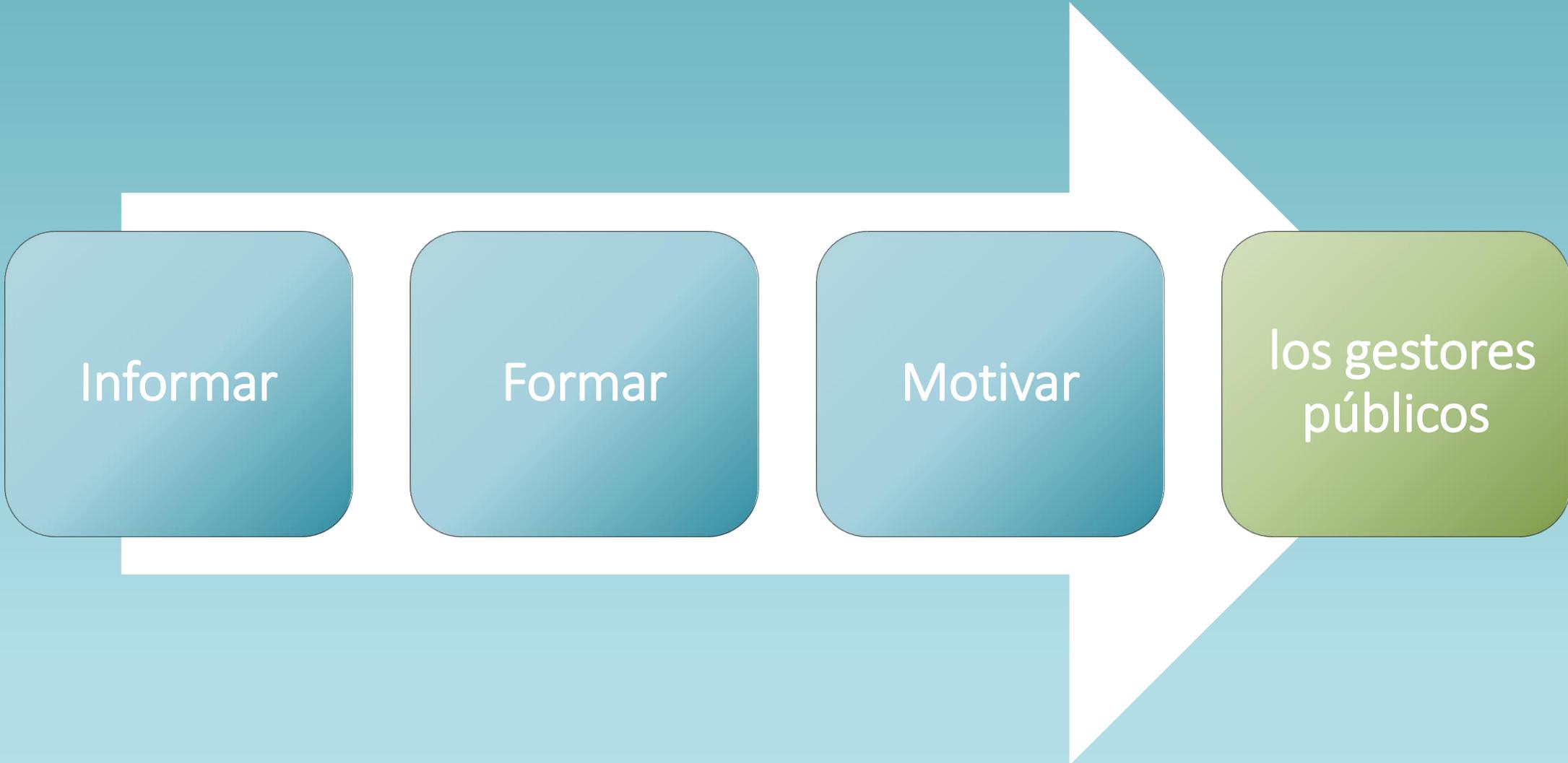
la gobernanza  
del proceso

No es una opción: La opción es cómo abordarla

No es un cambio, es el comienzo de una nueva etapa de “revolución industrial”

Es una realidad y está ocurriendo: Te subes a la ola o la ola pasa por encima

Es más exitosa si se realiza en un entorno coordinado y con los recursos adecuados



Informar

Formar

Motivar

los gestores  
públicos

Es momento de aprovechar los beneficios de la utilización de las TIC para garantizar:

- Eficacia en la gestión
- Eficiencia en el aprovechamiento de recursos
- Seguridad de la información
- Transparencia en la gestión

# El Ayuntamiento de Pamplona lleva tiempo trabajando para ofrecer el servicio digital a los ciudadanos

- Desarrollo de herramientas tecnológicas
- 2010: Ordenanza reguladora de la administración electrónica
- 2016: Plan Director del Documento Electrónico
- 2018: Ordenanza reguladora del procedimiento administrativo común y del régimen jurídico electrónicos

<http://www.pamplona.es/VerDocumento/VerDocumento.aspx?IDdoc=1415205>

## El Plan Director del Documento electrónico (DAL 29-SEP-16)

- ¿Qué es?: Un conjunto de directrices, normas, herramientas y procedimientos
- Objetivo: Garantizar una gestión eficiente de los documentos electrónicos a lo largo de todo su ciclo vital.
- Finalidad: Documentos auténticos, fiables, íntegros y accesibles en el tiempo.

## Contempla:

- El cumplimiento normativo vigente: legislación europea, estatal, foral y local;  
Normas técnicas: ENI y ENS
- La alineación con los estándares internacionales de este ámbito (ISO 15489; ISO 30.300, 30.301)
- La alineación con las herramientas tecnológicas actuales
- La alineación con la metodología archivística y de gestión de documentos (Ley Foral 12/2007, de 4 de abril, de Archivos y Documentos )
- La alineación con los procesos de simplificación administrativa

## Ámbito de aplicación

- El Ayuntamiento de Pamplona y sus entidades vinculadas afectando a la totalidad de su personal, tanto de carácter funcional como contratado, sea en grado de dependencia directa del Ayuntamiento o a través de empresas externas mediante convenio o cualquier otra modalidad contractual.
- Todos los documentos electrónicos, creados y recibidos por el Ayuntamiento de Pamplona y entidades vinculadas en la medida que son testimonio y evidencia de sus actividades, con independencia de su fecha de creación.

Elaborado por un equipo de profesionales con conocimiento interdisciplinar :

- Expertos en gestión de proyectos de administración electrónica en general y en documento y expediente electrónico en particular, uso de la firma electrónica, la validez jurídica del documento electrónico y la eficiencia en su gestión.
- Expertos en gestión documental y archivo.
- Experto técnico – legal, con formación en ambos ámbitos, con amplia experiencia en la definición de modelos de gestión documental, su regulación y aprobación.
- Experto en simplificación y gestión de procedimientos administrativos

# Modelo de gestión del documento electrónico

<b>Ámbito legal y estándares internacionales</b>	<b>Ámbito tecnológico:</b>  gestores documentales, herramientas de firma electrónica, digitalización de documentos, ...	<b>Ámbito gestión documental y archivo:</b>  ciclo de vida del documento electrónico, cuadro de clasificación, calendario de conservación, metadatos, preservación, ...	<b>Ámbito organizativo:</b>  Automatización ciclo de vida del documento electrónico, herramienta base en los procesos de análisis de procedimientos administrativos, ...
--	---	---	--

# Contenido:

1. Ciclo de vida del documento, la gestión documental y archivo
2. Instrumentos archivísticos
3. Política de uso del certificado digital y firma electrónica
4. Modelo de digitalización
5. Modelo de Impresión Segura
6. Modelo de Preservación
7. Modelo de Seguridad
8. Modelo Organizativo
9. Modelo tecnológico del documento y expediente electrónico
10. Política de gestión del documento y expediente electrónico

# 1. Ciclo de vida del documento, la gestión documental y archivo

Conceptos de la gestión documental: La Ley Foral 12/2007, de 4 de abril, de Archivos y Documentos (Art.4, 28 y 29)

- Fases del ciclo de vida: tramitación, vigencia e histórica.
- Procesos fundamentales de la gestión documental: captura, registro, clasificación, descripción, almacenamiento, acceso, disposición, transferencia y uso.
- Acciones principales asociadas a cada fase y proceso, y los principales condicionantes a tener en cuenta.
- Se propone una arquitectura tecnológica para la gestión de documentos.
- Sirve de base para la elaboración de la política de gestión de documentos y expedientes

## 2. Instrumentos archivísticos

- Cuadro de Clasificación funcional
- Tablas de Evaluación de documentos
- Catálogo de tipologías documentales
- Modelo de Descripción / Vocabulario de metadatos (e-EMGDE)
- Catálogo de formatos
- Criterios de acceso a los documentos

### 3. Política de uso del certificado digital y firma electrónica

Siguiendo las indicaciones de la NTI, se ha definido el conjunto de criterios en relación con la autenticación y el reconocimiento de firmas electrónicas basadas en certificados.

- Establece las directrices para al uso de la firma electrónica, para garantizar la autenticidad, integridad y conservación de los documentos firmados digitalmente.
- Establece qué certificados digitales de ciudadano se aceptan y qué certificados digitales utilizan los trabajadores del Ayuntamiento, además de su ciclo de vida, en el caso de estos últimos.
- Establece las estrategias para la preservación a largo plazo de las firmas electrónicas.
- Metadatos y Normativas de firma electrónica.

## 4. Modelo de digitalización (I)

Proceso tecnológico que permite la conversión de documentos en soporte analógico en uno o varios ficheros electrónicos que contienen la imagen codificada, fiel e íntegra del documento original.

### ➤ Tipos de procesos de digitalización:

- Simple, sin valor jurídico específico, garantizando su calidad y evitar duplicidad de tareas.
- Seguro, con valor jurídico de copia auténtica, que se podrá hacer en tres escenarios
  - Antes de la entrada del documento (compulsa en el registro entrada)
  - Internamente, sobre documentación que ya pertenece a un expediente
  - Mediante externalización del proceso, sobre expedientes existentes.

### ➤ Requisitos procedimentales, técnicos, de seguridad y jurídicos

## 4. Modelo de digitalización (II)

- Requisitos procedimentales:

- Autorización previa del procedimiento – cobertura jurídica
- Documentación que describa los procedimientos a aplicar
- Formación específica a las personas encargadas
- Mecanismos de Seguridad
- Evaluación documental: importancia de la descripción mediante metadatos y de la correcta gestión de las copias para poder eliminar el papel

- Requisitos técnicos:

- Se establecen las configuraciones mínimas y la resolución de los documentos
- Formatos del documento: PDF, PDF/A o TIFF

## 4. Modelo de digitalización (III)

- Requisitos de seguridad:
  - Manual: firma electrónica de la persona que compulsa.
  - Automatizada: sello electrónico del sistema mediante software homologado.
- Requisitos jurídicos:
  - Necesidad de disponer de una norma habilitadora.
  - Recomendación de clausulado para los contratos de externalización.

## 5. Modelo de impresión segura

Generación de copias en papel de documentos producidos electrónicamente para que los ciudadanos y usuarios puedan gestionar su relación con el Ayuntamiento y con terceros sin condicionar el formato escogido por éste para sus trámites. Se detallan:

- El procedimiento para la obtención de copias en papel.
- El mecanismo para la incorporación de un Código Seguro de Verificación (CSV).
- La recomendación de incluir datos de caducidad de las copias, para limitar la responsabilidad del Ayuntamiento en cuanto a su custodia y disponibilidad.
- Los mecanismos de validación y la manera de hacerlos disponibles.
- La habilitación jurídica necesaria para dar validez a las copias.

## 6. Modelo de preservación

Conjunto de actuaciones proactivas para garantizar:

- la inteligibilidad e integridad de los documentos y de sus formatos
- la longevidad de los elementos de seguridad: firmas electrónicas y sellos de tiempo

- Definición de un plan de preservación
- Definición de requisitos funcionales para una plataforma de preservación digital que cumpla con la ISO 14721 (OAIS)
- Determinación de responsabilidades: Archiveros, Informáticos, Juristas

## 7. Modelo de Seguridad

Conjunto de criterios y directrices para garantizar la autenticidad, integridad, disponibilidad, confidencialidad y trazabilidad de los documentos electrónicos.

Definición de los Procesos para ejercer un adecuado control de acceso:

- Autenticación de los usuarios que acceden a la plataforma tecnológica de gestión.
- Recuperación de la información y la documentación ante incidentes de seguridad.
- Monitorización de la información y la documentación.
- Definición de roles y niveles de acceso a la plataforma tecnológica de gestión de documentos.

## 8. Modelo Organizativo : un nuevo enfoque

- (I) Gestión del cambio
- (II) Modelación y simplificación de procedimientos
- (III) Definición de la estructura de los expedientes
- (IV) Responsabilidades de los agentes que impulsan el cambio

## ■ 8. Modelo Organizativo: (I) Gestión del cambio

- Nuevas funciones y tareas
- Nuevos procesos de trabajo
- Nuevas herramientas de trabajo

### Actuaciones principales:

- Difusión de los proyectos
- Asignación de tareas y responsabilidades en ámbitos diferentes (Jurídico, Organizativo, Tecnológico y de Gestión documental y Archivo)
- Formación de las personas

## 8. Modelo Organizativo (II): Identificación, simplificación y modelación de los procedimientos :

- Definición de objetivos

- Fases: Análisis, diseño, implantación y documentos resultantes

- Metodología: *Administrative Process Study (APS)*, que aúna gestión documental y reingeniería, basada en el estudio y la consideración de los procesos a partir de los documentos que generan y no sobre el *workflow tradicional*.

## 8. Modelo Organizativo : (III) Definición de la estructura del expediente electrónico

- Identificación de la serie documental
- Apertura del expediente
- Clasificación
- Evaluación y disposición de los documentos: el control de acceso
- Documentos que contiene
- Metadatos

## 8. Modelo Organizativo (IV): Responsabilidades de los agentes que impulsan el cambio

- Implantación, implementación, mantenimiento y mejora de un Sistema de Gestión Documental (SGD)
- Carácter transversal e interdisciplinar: precisa del trabajo cooperativo de profesionales expertos en los temas de su competencia pero que, usualmente, no tienen el hábito de trabajar de manera concertada y conjuntamente
- Creación de La Comisión Técnica de Gestión de documentos electrónicos

## 8. Modelo Organizativo (IV): Responsabilidades de los agentes que impulsan el cambio: La Comisión Técnica de Gestión de documentos electrónicos: Funciones (DAL 28-SEP-16)

- Coordinar y Supervisar la implementación del Plan Director.
- Acordar las directrices y la normativa técnica necesarias para hacer efectiva la implementación.
- Evaluar los recursos económicos y humanos necesarios.
- Valoración de la actualización tecnológica: decisión sobre formatos, su obsolescencia y su migración.
- Proponer las medidas para garantizar el correcto funcionamiento de los circuitos documentales, y la colaboración de las unidades administrativas

9. Modelo tecnológico del documento y expediente electrónico: Descripción de la participación de cada elemento tecnológico sobre las fases de tramitación y vigencia del ciclo de vida de los documentos electrónicos, considerándose, en su caso, la evaluación y eliminación de documentos y expedientes electrónicos.

- Elementos básicos de la infraestructura tecnológica.
- Instrumentos archivísticos : Cuadro de Clasificación, Cuadro de tipos documentales, Tablas de valoración y acceso, Esquema de metadatos

## 10. Política de gestión del documento y expediente electrónico

Sienta las bases estratégicas y organizativas para el establecimiento de criterios homogéneos en el uso y gestión de los documentos electrónicos en el Ayuntamiento de Pamplona y organismos y empresas dependientes.

Se inspira en la Norma Técnica de Interoperabilidad sobre Política de Gestión de Documentos Electrónicos, aprobada por Resolución de la Secretaria de Estado de Administraciones Públicas de 28 de junio de 2012, así como en las guías y modelos que la desarrollan.

# El impacto de la Gestión documental en la Transparencia de las administraciones públicas : soporte básico al transformar el SGDoc en SGInformación, eje central de la Transparencia

L.F. 5/2018, de 17 de mayo, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno

*Art. 7.4) Este sistema habrá de contar con un depósito o repositorio centralizado de los datos y documentos que se consideren necesarios para asegurar el cumplimiento de las obligaciones de información pública recogidas en esta ley foral, repositorio que se integrará y se articulará en el sistema archivístico existente de conformidad con la Ley Foral 12/2007, de 4 de abril, de Archivos y Documentos.*

*Art. 21. 2f) Las Administraciones Públicas de Navarra, en el ámbito de sus competencias y funciones, publicarán:...el **inventario actualizado de todos los procedimientos administrativos**, con la indicación de los que están disponibles en formato electrónico, la sede de los registros donde pueden presentarse escritos y comunicaciones, el sentido del silencio administrativo y los recursos que pueden interponerse en relación con las resoluciones que ponen fin a los mismos”*

## Modelo de Gestión Documental de la RTA

[Presentación y Objetivos](#) - [Tipos de Documentos](#) - [Cuadros de Documentos](#)



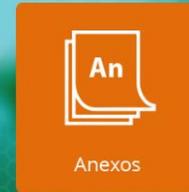
Modelo General



Guías de Implementación



Directrices



Anexos

### Destacamos



Curso e-learning del Modelo de Gestión Documental de la



RTA lanza sitio de Modelo de Gestión Documental Regional



La RTA lleva a cabo I Taller de Archivos en Bogotá

Red de Transparencia y Acceso a la Información Pública (RTA) contiene todos los documentos del Modelo de Gestión de Documentos y Administración de Archivos, (MGD), producto del trabajo conjunto con el Programa EUROsociAL, en el marco del Proyecto de Archivos de la RTA y que contó con la colaboración de la Organización de Estados Americanos - OEA., aprobado El 3 y 4 de noviembre de 2014, en Brasilia.

<http://mgd.redrta.org/modelo-de-gestion-de-documentos-y-administracion-de-archivos-para-la-red-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion/mgd/2015-01-23/093820.html>

La ilusión del iceberg

El éxito es un iceberg

ÉXITO!

LO QUE LA GENTE VE

Persistencia



Fallos



Sacrificio



Decepción



LO QUE LA GENTE NO VE

Dedicación



Trabajo duro



Buenos hábitos



