

Resolució d'11 de juny de 2018 per la qual s'aprova la Política de Gestió Documental del Síndic de Greuges

La gestió del coneixement en una organització, sigui pública o privada, esdevé un dels eixos vertebradors per obtenir, internament, una millor productivitat, eficàcia i eficiència, així com la generació de fluxos d'informació més precisos i adequats a les necessitats. Externament, la gestió del coneixement es tradueix en sistemes de gestió més transparents i oberts, i en la generació de dinàmiques col·laboratives entre la ciutadania, les entitats, altres organitzacions públiques, mitjans de comunicació i el sector privat, fet que acaba revertint positivament en el conjunt de la societat catalana.

Una bona gestió de la informació i la documentació és condició necessària per iniciar projectes de gestió del coneixement. En els darrers deu anys, de fet, la normativa aprovada orientada a la consecució d'aquesta finalitat ha estat àmplia i diversa, enfocada des de diferents perspectives que requereixen ser treballades de manera transversal com són, entre d'altres, la gestió documental, la transparència, la protecció de dades i la seguretat en la gestió de la informació, el procediment administratiu, la interoperabilitat i la reutilització de la informació pública, o l'ús de mitjans electrònics per part de les administracions públiques.

En aquest sentit, l'article 3 de la Llei 20/2015, de 29 de juliol, de modificació de la Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents, estableix que totes les administracions i entitats titulars de documents públics han de disposar d'un únic sistema de gestió documental que garanteixi el tractament correcte dels documents en fases activa, semiactiva i inactiva i que permeti complir amb les obligacions de transparència. Així mateix, l'article 6.b) de la Llei 10/2001, identifica al Síndic de Greuges de Catalunya com a titular de documents públics i com a institució, per tant, que s'ha de dotar de les eines necessàries per garantir la correcta creació, recepció, manteniment i classificació, ús, conservació i eliminació o transferència dels documents que rep o produeix en l'exercici de llurs funcions.

Pel que fa a la tramitació electrònica dels documents públics, l'article 6 de la Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús de mitjans electrònics al sector públic de Catalunya, i l'article 17 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, obliguen a les institucions públiques a dotar-se d'un conjunt d'eines i instruments que garanteixin el compliment de la normativa en relació amb la gestió dels expedients electrònics i, en particular, el compliment de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i l'Esquema Nacional de Seguretat.

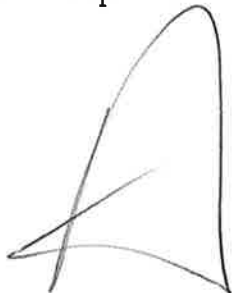
A més, el Capítol VI del Títol II i el Capítol I del Títol III de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, regula la reutilització de la informació pública i el dret d'accés a la informació pública, elements que s'han de desenvolupar en el sistema de gestió documental del Síndic de Greuges de Catalunya, així com la manera de gestionar la informació per tal que pugui ser reutilitzada, accessible i oberta i garanteixi, d'acord amb l'article 5 de la Llei 38/2015, de 9 de juliol, per la qual es modifica la Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació al sector públic, els formats disponibles per a la seva reutilització.

Per tot això, i en ús de les competències que tinc conferides,

RESOLC

Primer.- Aprovar la Política de Gestió Documental del Síndic de Greuges que consta com annex d'aquesta Resolució.

Segon.- Disposar-ne la publicació a la intranet i al web de la institució.



Rafael Ribó
Síndic de greuges

Barcelona, 11 de juny de 2018



Política de gestió documental del Síndic de Greuges

SÍNDIC

**EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES**

ÍNDIX

1. Objecte i àmbit d'aplicació de la Política de Gestió Documental	3
2. Definicions	3
3. Responsabilitats.....	5
4. Principis.....	6
5. Directrius.....	8
5.1. Captura i registre de documents	8
5.2. Identificació i descripció.....	9
5.3. Classificació	10
5.4. Avaluació.....	11
5.5. Emmagatzematge i conservació	11
6. Instruments i eines	12
7. Normativa	13
7.1. Normativa	13
7.2. Normes tècniques	14

1. Objecte i àmbit d'aplicació de la Política de Gestió Documental

L'objecte de la Política de Gestió Documental (en endavant, PGD) és l'establiment d'un conjunt de directrius, normes o procediments per tal de garantir una gestió responsable, eficaç i eficient dels documents i dels expedients al llarg de tot el seu cicle de vida, que s'inicia amb la generació o incorporació al sistema i finalitza amb la disposició (eliminació total o conservació permanent) aprovada per la Comissió Nacional d'Accés, Avaluació i Tria Documental (en endavant CNAATD).

La PGD del Síndic de Greuges de Catalunya té com a finalitat la creació i manteniment, durant el temps que s'estableixi per avaluació documental, de documents capaços d'explicar les decisions de les persones i òrgans responsables, així com ser testimoni i evidència de les activitats de la institució, d'acord amb la normativa vigent.

La segona finalitat d'aquesta Política s'engloba en el conjunt d'accions encaminades a generar, a partir dels documents, el coneixement necessari i suficient a la Institució per tal de dirigir o actuar amb la màxima eficàcia i eficiència. En aquest sentit, no es tracta només d'organitzar i sistematitzar les eines d'accés, captura, registre, traçabilitat, conservació o eliminació, entre d'altres, per a la gestió de documents; sinó que el més rellevant per a la institució del Síndic és com aquest conjunt d'accions han de permetre disposar de la informació necessària, abastable i suficient en tot moment per garantir un sistema òptim quant a l'ús de recursos i transparent per a les persones.

Aquesta política és d'aplicació al Síndic de Greuges de Catalunya i afecta a la totalitat del personal al seu servei. S'aplicarà, també, a les empreses o persones adjudicatàries de contractes, quan així s'estableixi en els plecs de licitació, o d'altres documents contractuals, en la seva relació amb el Síndic de Greuges de Catalunya i amb les persones usuàries dels serveis de la institució, quan aquest contracte els afecti.

La PGD s'aplica a tots els documents de la institució en qualsevol mena de suport.

Els conceptes, les eines i els instruments, tant de definició com tecnològics, seran d'aplicació a mesura que es vagin desenvolupant.

2. Definicions

Per a la comprensió d'aquesta política, s'entén per:

Autenticitat: Qualitat per la qual es pot provar que un document és el que hom afirma que és i ha estat creat per la persona i en el moment en què s'afirma que ha estat creat o rebut.

Catàleg: Instrument que descriu el darrer nivell d'un fons documental, el de la unitat composta o simple, elaborat a partir de la informació dels elements de descripció obligatoris dels nivells superiors.

Certificat digital: Document digital emès per un prestador de serveis de certificació que permet identificar el titular i signar dades garantint que aquestes no han estat modificades.

Còpia autèntica: Còpia que té el mateix valor d'evidència que el document a partir del qual ha estat reproduïda i que és expedida per un òrgan que té atribuïda aquesta funció.

Digitalització segura: Procés de conversió d'un document en suport paper a una representació digital mitjançant un conjunt de dispositius, programari i procediments de manera que la còpia resultant tingui les mateixes garanties d'autenticitat, integritat i disponibilitat que l'original.

Disponibilitat: Qualitat per la qual un document pot ser localitzat, recuperat, presentat i interpretat.

Document o unitat documental simple: Tota expressió en llenguatge oral, escrit, d'imatges o sonor, natural o codificat, recollida en qualsevol mena de suport material, i qualsevol altra expressió gràfica que constitueixi un testimoni de les funcions i les activitats socials de la persona i dels col·lectius. Els documents passen al llarg del seu cicle de vida per 3 fases:

- Fase activa o en tràmit: La documentació que una unitat o òrgan tramita o utilitza habitualment en la seva activitat.
- Fase semiactiva o de vigència: La documentació que, un cop conclosa la tramitació ordinària, no és utilitzada de manera habitual per la unitat que l'ha produïda en la seva activitat.
- Fase inactiva o històrica: Aquella documentació que, un cop conclosa la fase activa i semiactiva, posseeix valors primordialment de caràcter cultural o històric.

Document essencial: Document que és essencial per al funcionament i/o la supervivència d'una organització durant i/o després d'una emergència.

Expedient o unitat documental composta: Agregació successiva de documents, qualsevol que sigui el seu suport o tipus d'informació que contingui. Un mateix document pot formar part d'expedients electrònics diferents. Els documents que integren l'expedient han d'estar degudament indexats, numerats i ordenats cronològicament.

Fiabilitat: Qualitat per la qual el contingut d'un document pot ser considerat una representació completa i precisa de les operacions, activitats o fets dels quals dona testimoni de manera que s'hi pot recórrer en el curs de posteriors operacions i activitats.

Fons: Conjunt de documents, de qualsevol tipologia o suport, produït orgànicament o reunit i utilitzat per una persona, família o organisme (en aquest cas, el Síndic), en l'exercici de les seves funcions.

Integritat: Caràcter complet i inalterat d'un document.

Inventari: Instrument que descriu el conjunt de documents que formen part d'un fons documental, des del nivell de fons al nivell de sèrie, ambdós inclosos.

Metadada: Dada que descriu el context, contingut i l'estructura dels documents i la seva gestió al llarg del temps.

Pla de preservació: Document que recull les accions, tasques, recursos i calendaris establerts per mantenir la integritat, l'autenticitat, la fiabilitat i la disponibilitat dels documents electrònics en el decurs del temps.

Repositori: Sistema informàtic on s'emmagatzemen els documents d'una organització per facilitar, a la vegada, que aquests documents puguin ser compartits.

Sistema de gestió documental: Conjunt d'operacions i de tècniques, integrades en la gestió administrativa general, basades en l'anàlisi de la producció, la tramitació i els valors dels documents, que es destinen a la planificació, el control, l'ús, la disposició o la transferència a un arxiu, amb l'objectiu d'aconseguir-ne una gestió eficaç i rendible.

Transferència: Trasllat de documents i expedients entre dos entorns d'informació diferents que impliquen el canvi de custòdia i la responsabilitat envers aquests.

Versió: Document considerat definitiu en un moment donat i que ha estat elaborat modificant-ne un altre.

3. Responsabilitats

Són responsabilitats del Consell de Direcció del Síndic de Greuges de Catalunya, entre d'altres:

- Aprovar i impulsar la PGD, les directrius, els procediments i qualsevol altra instrument o norma tècnica que s'estableixi.
- Assegurar que s'implementa un model de gestió documental al Síndic de Greuges de Catalunya.
- Garantir el coneixement de tot el personal de la institució i el seu compliment.
- Revisar i millorar contínuament la PGD.

Són responsabilitats de la Gerència, entre d'altres:

- Implementar les eines necessàries per tal de generar un sistema de gestió documental eficaç i eficient.
- Donar suport a les unitats per garantir el compliment de les normes.

Són responsabilitats de la unitat de registre, gestió documental i arxiu, com a unitats responsables de garantir el sistema de gestió documental:

- Inventariar el conjunt d'expedients del Síndic de Greuges de Catalunya

- Dotar al sistema de les eines per garantir una correcta captura, traçabilitat, transferència i conservació o eliminació de les unitats documentals (simples o compostes).

Són responsabilitats de la unitat de Qualitat i Processos, entre d'altres:

- Fomentar la simplificació administrativa i dels processos de la institució, com a part de la política d'administració electrònica.
- Garantir que el sistema de gestió documental disposa de la informació suficient per tal que no es generin tasques repetitives o innecessàries.
- Impulsar la incorporació de procediments a la tramitació electrònica, amb un anàlisi previ funcional, tecnològic, i documental.

Són responsabilitats de la unitat de Sistemes d'Informació, entre d'altres:

- La implementació de les solucions tècniques específiques per al compliment de la normativa en matèria de gestió documental i arxiu.
- Establir les eines per garantir la preservació digital.

Són responsabilitats del personal de les unitats:

- Crear els expedients d'acord amb el Quadre de classificació documental i tancar-los un cop s'hagi assolit la seva funció, o els efectes de l'activitat administrativa. Caldrà que els documents estiguin foliats. El tancament es produirà amb un índex electrònic comprensiu de tots els documents vinculats a l'expedient, el qual s'haurà de signar electrònicament pel responsable de la unitat.

4. Principis

Són principis de la Política de Gestió Documental del Síndic de Greuges de Catalunya:

- **Accessibilitat i usabilitat:** Ús d'eines senzilles per garantir l'accés, de manera ràpida, segura i comprensible, de la informació i la tramitació, per part de les persones.
- **Confidencialitat i seguretat:** El Síndic ha de garantir que l'ús dels mitjans electrònics assegurui la identitat, la integritat, la conservació i, si escau, la confidencialitat de la informació i les transaccions que es duen a terme emprant mitjans electrònics. La determinació de la confidencialitat dels documents i expedients vindrà determinada per la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal, la propietat industrial, el secret comercial, la seguretat pública i la informació tributària. Tindran també una especial protecció els documents essencials.
- **Cooperació i col·laboració interadministrativa:** Promoure la col·laboració entre administracions i institucions públiques amb l'objectiu de compartir la

- informació, dades, processos i aplicacions de manera interoperable, en garantia del millor servei a la ciutadania.
- **Conservació, disponibilitat i sostenibilitat:** Tots els documents han de ser valorats per determinar la seva disposició. Els terminis de conservació s'inclouran en el calendari de conservació i accés a la documentació. Tots els documents s'han de conservar en els terminis establerts, garantint la preservació tecnològica.
- **Eficàcia, eficiència i economia:** Assolir els objectius perseguits amb el mínim de recursos possible en la gestió dels documents.
- **Impuls de mitjans electrònics:** El Síndic té l'obligació, en la mesura que sigui possible, de fer ús dels mitjans electrònics amb caràcter preferent respecte a qualsevol altre mitjà. S'ha de garantir la tramitació de tots els expedients de manera electrònica. Els expedients de nova creació s'han de formar, preferiblement, en format electrònic.
- **Interoperabilitat:** Adopció de mesures per respectar els estàndards d'interoperabilitat fixats a l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI) i, en particular, d'acord amb les Normes Tècniques d'Interoperabilitat (NTI).
- **Integritat i exactitud:** S'han de crear document i evidències exactes i completes que recullin les decisions i les activitats en tots els requisits legals i reglamentaris.
- **Multidisciplinarietat:** En les decisions sobre la gestió dels documents electrònics, hi són implicades diferents unitats. El Grup de Treball del Catàleg de Processos del Síndic agrega, per a la definició i gestió, responsables dels sistemes tecnològics, arxiu i gestió documental, organització i comunicació.
- **Neutralitat tecnològica:** Els documents s'han de gestionar en sistemes informàtics que en permetin l'ús i l'accés independentment de les opcions tecnològiques escollides per les persones destinatàries. I de manera particular, la promoció de l'ús de software de codi obert a l'administració electrònica, tal i com s'assenyala a l'article 157 de la Llei 40/2015.
- **Perdurabilitat:** Els documents electrònics es conserven en suport electrònic i amb la informació contextual necessària, de manera que se'n pugui assegurar l'autenticitat, la fiabilitat, la integritat i la disponibilitat durant el termini de conservació establert.
- **Servei a les persones:** Garantir l'accés a la informació de la manera més eficaç i eficient possible i garantir l'eficàcia i l'eficiència en la tramitació dels expedients.

- **Simplificació administrativa:** Simplificar els tràmits i processos amb l'objectiu de reduir els terminis, sense que perjudiqui la qualitat en el servei.
- **Traçabilitat dels procediments i documents administratius:** S'han de dur a terme les accions necessàries per establir sistemes i procediments adequats i comprensibles, que garanteixen a les persones conèixer en tot moment l'estat de tramitació i l'historial dels documents i expedients que ha tramitat amb el Síndic.
- **Transparència i disponibilitat:** Els documents i els expedients electrònics no sotmesos a limitacions o restriccions legals d'accés són de consulta pública per la ciutadania, que té el dret a rebre'ls o a accedir-hi en suport electrònic.

5. Directrius

El sistema de gestió documental del Síndic de Greuges de Catalunya consta dels elements següents:

- Captura
- Registre
- Descripció
- Classificació
- Valoració, selecció i disposició
- Emmagatzematge i conservació

5.1. Captura i registre de documents

S'entén per captura el procés mitjançant el qual es determina que un document és un document administratiu i d'arxiu (necessari, des de qualsevol perspectiva, per a l'organització), i s'integra en el sistema de gestió documental (SGD).

Pel que fa al SGD, el Síndic impulsarà que els expedients de nova creació es facin en format electrònic i no es preveu la creació d'expedients híbrids.

El procés de captura fa referència tant als documents creats per una organització com pels que rep. En el cas de documents electrònics, poden néixer digitals (integració d'aplicacions, formularis electrònics o plantilles) o provenir d'una digitalització segura (captura d'imatge previ acarament amb l'original). En el cas del Síndic, independentment de l'origen, es gestionaran de la mateixa manera.

En relació amb els documents digitals, ja siguin creats pel Síndic o rebuts, durant el procés de captura, el document serà registrat, descrit i classificat d'acord amb el *Quadre de Classificació Funcional* i el *Catàleg de Tipus Documental*, i s'inseriran des del primer moment les metadades al document, seguint els criteris establerts a el *Model*

de metadades del Síndic, que es fonamenta en les Normes Tècniques d'Interoperabilitat (NTI) i l'Esquema de Metadades proposat per la Generalitat de Catalunya.

Quan els documents es rebin en paper o d'altres suports no digitals, s'integraran en el SGD mitjançant un sistema de digitalització segura (còpia electrònica autèntica d'un document en paper). La còpia implica que prèviament el personal de registre ha de fer un acarament amb l'original. L'acarament ha de garantir que la imatge digital és fidel al document en suport paper i que el reproduïx íntegrament, fet que quedarà avalat amb la signatura del segell electrònic.

El procés de digitalització segura o certificada ha de generar les metadades pròpies d'aquest procés, que han d'acompanyar els documents digitalitzats quan s'incorporin als expedients electrònics.

El protocol a seguir i les metadades que s'han d'incloure durant el procés de digitalització certificada es desenvoluparà al *Model de digitalització segura*.

El personal de registre també haurà de fer la còpia electrònica autèntica dels documents en paper aportats per una persona amb la finalitat que li siguin retornats. El *Protocol de Digitalització* informa sobre la manera com s'ha de fer aquesta còpia electrònica autèntica.

Dels documents electrònics, a més, se'n poden generar còpies. Un d'aquest sistemes, tal i com hem assenyalat, és la còpia electrònica autèntica d'un document en un suport no digital (també anomenada digitalització segura o digitalització certificada). Ara bé, quan la còpia és electrònica i prové d'un document electrònic, el tractament varia en funció del format destí:

- Còpies electròniques sense canvi de format ni contingut: S'han de considerar document original (també anomenat original múltiple) i no genera noves metadades.
- Còpies electròniques amb canvi de format (paper o electrònic). En aquest cas, el document original haurà d'estar signat i la còpia ha d'incloure un codi segur de verificació (CSV). El sistema més freqüent que se'n deriva d'aquest tipus de còpies és la impressió segura.

5.2. Identificació i descripció

La identificació és el procés d'especificació i enumeració sistemàtica de les sèries documentals del Síndic. Una sèrie documental són un conjunt de documents d'arxiu de la mateixa procedència i tipus que es genera com a resultat d'una activitat concreta de l'organització.

Els documents inicien o formen part d'un expedient. El conjunt d'expedients que fan referència a una mateixa funció dins l'organització constitueixen una sèrie documental.

Tots els documents dins d'una sèrie documental s'han d'identificar, s'ha de definir quin ha estat el seu mètode de creació, i a quin tipus documental pertanyen, seguint els criteris del *Catàleg de Tipus Documental* del Síndic i les NTI. Finalment, s'ha d'incorporar aquesta informació com a metadades del document.

La descripció, tal i com defineix la Norma de Descripció Arxivística de Catalunya, és "Elaboració d'una representació acurada d'una unitat de descripció [unitat documental simple, unitat documental composta, sèrie, subclasse, classe, subfons o fons], mitjançant la recopilació, l'anàlisi, l'organització i l'enregistrament de qualsevol informació que serveixi per a identificar, gestionar, localitzar i explicar la documentació d'arxiu, i també el context i els sistemes en els quals s'ha produït".

En aquest sentit, com més acurades siguin les descripcions, més informació es tindrà del SGD.

Aquesta descripció, en els documents electrònics, pren la forma de metadades (dades que descriuen els documents). En el cas del Síndic, el *Model de metadades* és l'eina que descriu les metadades bàsiques i complementàries que ha de contenir qualsevol document o unitat de descripció.

Els documents han d'arribar a un estat definitiu per tenir valor d'evidència. Tots els esborranys previs, un cop s'ha creat el document definitiu es poden eliminar. Les versions o actualitzacions de documents definitius constitueixen documents nous. Els documents signats electrònicament no es poden modificar.

Les unitats documentals (simples o compostes), les sèries documentals, les classes i el fons del Síndic seguiran els criteris de descripció establerts a la Norma de Descripció Arxivística de Catalunya (en endavant, NODAC).

5.3. Classificació

Tot document, un cop capturat en el SGD, s'ha de classificar. En la mesura del possible, s'intentarà que la majoria dels documents electrònics estiguin identificats i la seva classificació sigui senzilla i, preferiblement, automatitzada.

La ISO 15489 defineix classificació com a la "identificació i estructuració sistemàtica de les activitats de les organitzacions o dels documents generats per aquestes en categories, d'acord amb convencions, mètodes i normes de procediment, lògicament estructurats i representats en un sistema de classificació".

La classificació permet definir l'accés i les funcions que es duent a terme en una organització. El gestor d'expedients SINCAT crearà els seus expedients seguint el Quadre de Classificació Funcional del Síndic.

El Quadre de Classificació Funcional està format per diferents nivells:

- Classe
- Subclasse

- Sèrie
- Subsèrie

La seva codificació serà alfanumèrica, començant per les sigles del Síndic (SG) i seguint una numeració correlativa. Les classes no tindran una diferenciació alfabètica.

5.4. Avaluació

S'entén per avaluació el "Procés de determinació del període de conservació dels documents d'arxiu" (NODAC). L'avaluació determina el valor dels documents, que pot ser:

- Primari: Tenen importància per a l'organització del Síndic. Fa referència a la vessant administrativa i jurídica dels documents i es divideix en: valor administratiu, valor legal i valor fiscal.
- Secundari: Documents que tenen importància per a les persones dedicades a la recerca i que formen part del patrimoni documental. Fa referència a la vessant històrica i cultural que se li pot atribuir i transcendeix la vessant administrativa, legal o fiscal.

Un cop determinat el valor de la sèrie documental es fa la proposta de disposició (eliminació total o parcial i conservació permanent). Tots els documents i expedients electrònics han d'estar avaluats per determinar els terminis de conservació. Aquesta informació ha de constar a les metadades dels documents.

El formulari d'avaluació ha de ser aprovat per la CNAATD, que valora els documents que integren la sèrie, la proposta de condicions d'accés i la disposició de la sèrie. Un cop aprovada, es publica la Taula d'Avaluació i Accés Documental (TAAD).

Els expedients han de ser conservats durant el termini establert per les taules d'avaluació documental. Si no hi hagués una TAAD publicada sobre una sèrie documental, no es pot eliminar cap dels documents que integren la sèrie.

5.5. Emmagatzematge i conservació

Els expedients electrònics, quan es tanquen, se'ls ha de generar un índex electrònic (relació de documents electrònics d'un expedient electrònic, signada per l'Administració, òrgan o entitat actuant, segons procedeixi, i que té la finalitat de garantir la integritat de l'expedient electrònic i permetre la seva recuperació sempre que calgui). Un cop signat l'índex electrònic no es pot tornar a reobrir. En el cas que s'hagués d'afegir algun document, s'hauria de crear un nou expedient i relacionar-lo amb aquest.

Un cop tancat l'expedient se li aplicarà el calendari de conservació i eliminació, que permet difondre les regles de conservació i que estableix els terminis de retenció dels

documents en les successives etapes del cicle vital i la seva disposició final. El Quadre de Classificació Funcional del Síndic integra el calendari de conservació.

Els documents i expedients electrònics s'emmagatzemaran en repositoris, que inclouran mecanismes que garanteixin el manteniment de la integritat, l'autenticitat, la fiabilitat i la disponibilitat dels documents al llarg del temps. En aquest sentit, s'ha de garantir la preservació dels documents i els expedients, electrònics o no, durant tot el seu cicle de vida.

Els responsables de repositoris que continguin documents i expedients de conservació de llarg termini han de fixar les polítiques de preservació digital (comprovació periòdica de la integritat, conversió de formats; procediment de substitució de maquinari i programari, etc.). Quan es conservin documents signats electrònicament amb certificats digitals en els repositoris durant un període de temps superior al termini de vigència establert per la normativa aplicable per a les signatures electròniques, s'ha d'implementar un mecanisme que permeti la conservació de la informació i la seva integritat.

La ciutadania ha de poder consultar els documents i expedients electrònics un cop finalitzat el procediment, tot respectant la normativa vigent en matèria de protecció de dades. Les persones interessades ho poden fer en qualsevol moment de la tramitació.

L'accés ha de garantir la identificació de la persona aplicant els sistemes d'autenticació reconeguts.

En els casos en què la disposició de la sèrie sigui l'eliminació total o parcial, s'ha d'eliminar tota informació referida al document, incloses les dades que consten a les còpies de seguretat.

L'eliminació de documents ha de ser comunicada a l'autoritat qualificadora competent i s'ha d'eliminar en les condicions que estableix la GNTAAD.

6. Instruments i eines

Per a una correcta gestió documental s'han de generar i fer ús dels instruments següents:

- **Catàleg de l'arxiu:** El conjunt d'unitats documentals simples o compostes, agregades en sèries, sobre les quals s'articula el fons del Síndic de Greuges de Catalunya.
- **Quadre de classificació integrat:** Instrument que permet classificar les sèries documentals en base a la seva funció dins l'organització, integrant els criteris d'accés i les taules d'avaluació documental.
- **Esquema General de metadades:** Conjunt de dades que han de constar en el document o en l'expedient des de la seva creació. Poden aportar metadades bàsiques o complementàries.

- **Catàleg de formats de documents electrònics:** Identifica els formats electrònics admesos al Síndic, amb previsió de la seva possible futura obsolescència i les necessitats de migració d'acord amb el previst a les NTI.
- **Catàleg de tipologies documentals:** Identifica les tipologies de documents, seguint els criteris de les NTI, sobre els que han de definir-se, tant els formularis electrònics i plantilles com els assentaments d'entrada i sortida.
- **Instruccions de gestió documental:** Recullen les pràctiques a seguir per a una correcta gestió documental.
- **Protocol d'identificació i signatura electrònica:** En el marc del que disposa l'epígraf II.5.1 de la Norma tècnica d'interoperabilitat de política i signatura de segells electrònics i de certificats de l'Administració, de 27 d'octubre de 2016, el Síndic de Greuges de Catalunya s'adhereix al Protocol d'Identificació i Signatura Electrònica de Catalunya publicat pel Consorci Administració Oberta de Catalunya i al Capítol III de la Resolució de 20 de febrer de 2017, de la seu electrònica del Síndic de Greuges.
- **Política de preservació i obsolescència:** Defineix la política del Síndic quant a la integritat, l'autenticitat, la disponibilitat i interoperabilitat dels documents electrònics a llarg termini, establint mecanismes per superar l'obsolescència tecnològica i criptogràfica.
- **Política de seguretat i accés:** Estableix el model de rols i permisos a aplicar per tal de fixar els drets d'accés, a través de l'assignació de persones a rols i funcions dins l'organització.
- **Protocol de digitalització:** Descriu el procediment a aplicar per tal de generar còpies electròniques autèntiques de documents en paper, definint el format del document resultant, les metadades a incorporar i els mecanismes de seguretat exigits per tal que la còpia electrònica tingui la mateixa validesa que l'original en paper, i sigui perdurable en el temps.
- **Catàleg de documents essencials:** Identifica els documents d'importància crítica per al Síndic i l'establiment de les mesures de seguretat adequades per a la seva criticitat.

7. Normativa

7.1. Normativa

- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern

- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern
- Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic a Catalunya
- Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment a les administracions públiques de Catalunya
- Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges de Catalunya
- Resolució de 20 de febrer de 2017, de la seu electrònica del Síndic de Greuges

7.2. Normes tècniques

- Norma de Descripció Arxivística de Catalunya (NODAC). Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament de Cultura i Mitjans de Comunicació, 2007.
- Especificació Moreq. Model de requisits per a la gestió de documents electrònics d'arxiu. 2001.
- Especificació Moreq 2. Model de requisits per a la gestió de documents electrònics d'arxiu. 2001
- ISAD .(G). General International Standard Archival Description. Norma internacional general de descripció arxivística. 2a edició. Estocolm, Suècia. Setembre 1999.
- Norma tècnica d'interoperabilitat de política de signatura i segells electrònics i de certificats de l'Administració. Aprovada per resolució de 27 d'octubre de 2016, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques (BOE 266, 3 de novembre de 2016).
- Norma tècnica d'interoperabilitat de política de gestió de documents electrònics. Aprovada per resolució de 28 de juny de 2012 la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques (BOE 178, 28 de juliol de 2012).
- Norma tècnica d'interoperabilitat de l'expedient electrònic. Aprovada per resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria de Funció Pública (BOE 182 de 30 de juliol de 2011).
- Norma tècnica d'interoperabilitat del document electrònic. Aprovada per resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat per la Funció Pública (BOE 182 de 30 de juliol de 2012).
- ISO/TR 15801:2004. Electronic imaging. Information stored electronically. Recommendations for trustworthiness and reliability

- UNE-ISO/TR 26122:2008 Informació i documentació. Anàlisi dels processos de treball per a la gestió de documents.
- UNE-ISO 23081-1:2008 Informació i documentació. Processos de la gestió documental. Metadades per a la GD. Principis.
- UNE-ISO 15489-1:2001 Informació i documentació. Gestió documental.
- UNE-ISO/TR 15489-2:2001 Informació i documentació. Gestió documental.
- UNE-ISO/TR 13028:2011 Informació i documentació. Directrius per a la implementació de la digitalització de documents
- ISO 30300: 2011 Informació i documentació - Sistemes de gestió de registres - Fonaments i vocabulari
- ISO 30301: 2011 Informació i documentació - Sistemes de gestió de registres - Requisits.