

Ayuntamiento de Bilbao

## POLÍTICA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

Aprobada por Acuerdo de Junta de Gobierno de fecha 28 de octubre de 2020

## ÍNDICE

1	Objeto, finalidad y marco de integración.....	3
2	Ámbito de aplicación.....	3
3	Responsabilidades.....	3
4	Instrumentos para la gestión de los documentos electrónicos .....	6
4.1	Catálogo de procedimientos .....	6
4.2	Cuadro de Clasificación. ....	6
4.3	Tipología Documental .....	6
4.4	Estándares de Formatos de Documentos Electrónicos.....	7
4.5	Esquema de metadatos.....	7
4.6	Calendario General de Conservación .....	7
5	Procesos de gestión de documentos electrónicos.....	7
5.1	Creación de documentos electrónicos.....	7
5.2	Registro de documentos electrónicos.....	8
5.3	Captura de documentos electrónicos .....	8
5.4	Distribución de documentos electrónicos .....	9
5.5	Clasificación de documentos electrónicos .....	9
5.6	Descripción de documentos electrónicos .....	9
5.7	Acceso a los documentos electrónicos .....	9
5.8	Calificación de los documentos electrónicos .....	10
5.9	Conservación de documentos electrónicos .....	10
5.10	Transferencia de documentos electrónicos.....	11
5.11	Expurgo de documentos electrónicos.....	11
6	Escenario final .....	11
7	Formación.....	13
7.1	Programa de formación .....	13
7.2	Contenido de la formación.....	13
8	Supervisión y auditoría.....	13
9	Actualización .....	14

## 1 Objeto, finalidad y marco de integración

La presente política de gestión de documentos electrónicos (en adelante, PGDE):

- a) Tiene por objeto establecer el conjunto de criterios a aplicar en relación con la gestión de los documentos y expedientes electrónicos producidos o custodiados por la Administración municipal, garantizando su autenticidad, fiabilidad y disponibilidad.
- b) Tiene por finalidad garantizar la disponibilidad e integridad de los metadatos necesarios para asegurar la gestión, recuperación y conservación de los documentos y expedientes electrónicos en el ámbito de la Administración municipal.
- c) Se integra en el marco general de gestión de documentos de la Administración municipal, con independencia de su soporte material, y con la Política de firma y sello electrónicos y de certificados del Ayuntamiento de Bilbao.

## 2 Ámbito de aplicación

Esta PGDE será de aplicación a las entidades que, de aquí en adelante, serán denominadas conjuntamente como Administración municipal:

- a) Los órganos y unidades administrativas integrantes del Ayuntamiento de Bilbao.
- b) Los organismos autónomos y entidades públicas empresariales que estén vinculadas al Ayuntamiento de Bilbao.
- c) El resto de entidades vinculadas o dependientes del Ayuntamiento de Bilbao donde sea mayoritaria, directa o indirectamente, la representación del Ayuntamiento de Bilbao, cuando ejerciten potestades administrativas.
- d) Las sociedades municipales, cuando así lo aprueben sus órganos de gobierno, en sus relaciones con el Ayuntamiento de Bilbao y con la ciudadanía
- e) El Ayuntamiento promoverá que esta PGDE sea adoptada por el resto de organismos y entidades públicas donde esté representado.

## 3 Responsabilidades

A continuación se enumeran los actores involucrados en la PGDE y sus principales responsabilidades.

**La dirección del Ayuntamiento de Bilbao, Junta de Gobierno Local y Alcalde:**

- a) Aprobar e impulsar la PGDE.

**Órgano competente en administración electrónica:**

- a) Definir y gestionar el Catálogo de procedimientos.
- b) Planificar, implantar y administrar los diferentes procesos, técnicas y operaciones de la gestión de documentos electrónicos mediante un programa de tratamiento específico

- que se aplicará durante todo el ciclo de vida de los documentos (captura, registro, distribución, acceso, etc.).
- c) Establecer y aplicar la Política de firma y sello electrónicos y de certificados del Ayuntamiento de Bilbao.
  - d) Promover la sustitución del papel por documentos electrónicos e impulsar la digitalización de los procedimientos administrativos.
  - e) Impulsar la interoperabilidad, dentro de la Administración municipal y con otras administraciones.

### **Órgano competente en materia de sistema de archivo y documentación / Servicio de Archivo Municipal de Bilbao**

- a) Colaborar en la planificación, implantación y administración de los programas de tratamiento de documentos electrónicos, en apoyo al órgano competente en administración electrónica
- b) Elaboración y mantenimiento del Reglamento del Sistema de Archivo municipal.
- c) Gestionar el Archivo electrónico único.
- d) Facilitar el acceso y la consulta de documentos archivados, de acuerdo con la normativa vigente.
- e) Elaborar el cuadro de clasificación y sus series documentales, así como el calendario de conservación.
- f) Definir la tipología documental y el esquema de metadatos.
- g) Definir los plazos y sistemas de transferencias documentales.
- h) Realizar las propuestas de valoración y selección de las series documental es municipales junto con la Comisión Municipal de Calificación Documental y con la ayuda de los responsables de las unidades productoras de expedientes.

### **Comisión Municipal de Calificación Documental**

Se constituirá un órgano colegiado de valoración y selección documental del sistema de archivo municipal, dada la importancia del proceso de análisis y valoración de la documentación para una gestión de documentos eficiente.

Este órgano le corresponderá:

- a) Estudiar y dictaminar las propuestas de valoración y selección presentadas por el Servicio de Archivo Municipal.
- b) Elevar las propuestas resultantes a la Comisión de Valoración y Selección de Documentación (COVASED) del Gobierno Vasco.

### **CIMUBISA/BilbaoTIK**

- a) Establecer los estándares tecnológicos en materia de gestión documental.
- b) Determinar los formatos de documentos electrónicos, a partir de las directrices del ENI.
- c) Mantener los sistemas informáticos que dan soporte a los sistemas de gestión documental.

- d) Desarrollar y adecuar los sistemas informáticos de gestión de expedientes.

**Resto de órganos y entidades pertenecientes a la Administración municipal:**

- a) Aplicar la PGDE, integrada dentro de su gestión administrativa.
- b) Definir los nuevos procedimientos administrativos y revisar los actuales, teniendo en cuenta la presente PGDE.
- c) Actualizar su información albergada en el Catálogo de procedimientos.
- d) Planificar implantar y administrar los programas de tratamiento de documentos electrónicos correspondientes a su ámbito competencial, en colaboración con los órganos responsables de la administración electrónica y del archivo
- e) Impulsar el desarrollo de los sistemas informáticos de gestión de expedientes, adecuándolos a su ámbito de actuación.
- f) Recepción de asientos registrales, con sus documentos digitalizados en el caso de las solicitudes en soporte papel.
- g) Crear solamente documentos administrativos electrónicos originales.
- h) Ingresar los expedientes cerrados en el Archivo electrónico único, tras los plazos de transferencias establecidos.
- i) Designar una persona responsable de gestión documental de cada área, entidad u organismo de la Administración municipal

**Personal implicado en el uso de documentos electrónicos**

- a) Ejecutar la política de gestión de documentos electrónicos establecida en este documento.

Los actores principales implicados en el uso de los documentos electrónicos, su cualificación y funciones son:

1. Para el personal de las oficinas de asistencia en materia de registro, conocer y aplicar los procesos de gestión documental asociados a la fase de iniciación del procedimiento administrativo: registro, digitalización y captura.
2. Para el personal tramitador de los expedientes, conocer y aplicar los procesos de gestión documental asociados a las fases de ordenación, instrucción, finalización y ejecución del procedimiento administrativo: creación, registro, captura, clasificación, descripción y acceso.
3. Para el personal archivero y gestor documental, conocer y aplicar los procesos de gestión documental asociados a la fase de archivo de los documentos y expedientes administrativos: clasificación, descripción, acceso, calificación, conservación, transferencia y expurgo.

En todo caso, esta distribución de funciones entre los actores involucrados en la gestión de los documentos electrónicos será sin perjuicio de lo que se disponga en la normativa de estructura

orgánica para el ejercicio de las competencias que correspondan a los órganos de la Administración municipal, respecto a los que no podrá haber ninguna contradicción.

## **4 Instrumentos para la gestión de los documentos electrónicos**

Para gestionar los documentos de una manera organizada se dispone de los siguientes instrumentos:

### **4.1 Catálogo de procedimientos**

El catálogo de procedimientos constituye el inventario común de todos los procedimientos administrativos de la Administración municipal. En él se establece la codificación que los identifica y define unívocamente.

Así, el catálogo de procedimientos permite la sincronización de la información de todos los procedimientos entre las diferentes unidades que dan soporte a la gestión administrativa.

La responsabilidad de la elaboración y actualización del catálogo de procedimientos recae en el órgano competente en administración electrónica, en colaboración con los diferentes órganos de la Administración municipal.

### **4.2 Cuadro de Clasificación.**

El cuadro de clasificación es un instrumento de gestión del Sistema de Archivo municipal. Refleja la organización del fondo documental y aporta los datos esenciales de su estructura.

Todos los documentos administrativos se organizarán en base al cuadro de clasificación, independientemente de su soporte físico.

La responsabilidad de la elaboración y actualización del cuadro de clasificación recae sobre el órgano competente en materia de archivo y documentación (Servicio de Archivo Municipal) en colaboración con el personal responsable de gestión documental de cada área, entidad u organismo de la Administración municipal.

### **4.3 Tipología Documental**

El tipo documental es la unidad documental básica derivada del ejercicio de una misma función que presenta unas características estructurales similares. Los tipos documentales se materializan en documentos concretos que corresponden a los trámites de los procedimientos administrativos.

La responsabilidad de la actualización de la tipología documental recae sobre el órgano competente en materia de archivo y documentación (Servicio de Archivo Municipal), en colaboración con el personal responsable de gestión documental de cada área, entidad u organismo de la Administración municipal y con el órgano competente en administración electrónica.

#### 4.4 Estándares de Formatos de Documentos Electrónicos

Al objeto de facilitar que los procedimientos administrativos puedan prestarse en condiciones que permitan la neutralidad tecnológica, los documentos electrónicos deberán estar codificados en formatos recogidos en los estándares tecnológicos del Esquema Nacional de Interoperabilidad.

La responsabilidad de la definición de los formatos de los documentos electrónicos es del órgano competente en materia de informática y telecomunicaciones (CIMUBISA/BilbaoTIK).

#### 4.5 Esquema de metadatos

La Administración municipal tomará como referencia el Esquema de metadatos para la Gestión del Documento Electrónico (e-EMGDE), promovido por el Ministerio de Política Territorial y Función Pública, para la gestión de los metadatos de contenido, contexto y estructura de los documentos electrónicos a lo largo de su ciclo de vida.

La responsabilidad de la actualización del esquema de metadatos recae sobre el órgano competente en materia de archivo y documentación (Servicio de Archivo Municipal), en colaboración con el personal responsable de gestión documental de cada área, entidad u organismo de la Administración municipal y con el órgano competente en administración electrónica.

#### 4.6 Calendario General de Conservación

El calendario general de conservación es el instrumento que establece para cada una de las series documentales su permanencia en cada nivel de archivo, su plazo de conservación y su nivel de accesibilidad.

Corresponde al órgano competente en materia de archivo y documentación (Servicio de Archivo Municipal) y a la Comisión Municipal de Calificación Documental la responsabilidad de la elaboración del calendario de conservación, así como su aplicación y actualización, previo dictamen de la COVASED.

### 5 Procesos de gestión de documentos electrónicos

Los procesos de gestión documental que se producen a lo largo del ciclo de vida de los documentos electrónicos son los siguientes:

#### 5.1 Creación de documentos electrónicos

Los documentos electrónicos creados por la Administración municipal deben cumplir con los formatos recogidos en los estándares tecnológicos el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

Los documentos electrónicos podrán necesitar de una firma electrónica. En estos casos, ésta deberá ajustarse a la Política de firma y sello electrónicos y de certificados del Ayuntamiento de Bilbao.

Los documentos electrónicos cuya autenticidad necesite ser acreditada en soporte papel requerirán de un localizador. Este consistirá en un código generado electrónicamente u otro sistema de verificación, que permitirá contrastar la autenticidad de la copia mediante el acceso a los archivos electrónicos de la Administración municipal. Este localizador otorga a la copia impresa en papel la consideración de copia auténtica, de conformidad con el artículo 27 de la Ley 39/2015.

## 5.2 Registro de documentos electrónicos

El registro de documentos electrónicos marca la entrada o salida de los documentos en la Administración municipal, permitiendo el tratamiento de los mismos en los procedimientos administrativos.

La Administración municipal, con el fin de posibilitar la lectura y conservación de los documentos electrónicos, informará sobre los formatos a los que deberán ajustarse para su tramitación.

El personal de las oficinas de asistencia en materia de registro, mediante la aplicación corporativa correspondiente, procederá a la digitalización de toda la documentación en soporte papel u otro aportada por la ciudadanía para su registro. Seguidamente, devolverá los documentos a quienes los hayan presentado.

De conformidad con el artículo 16 de Ley 39/2015, los documentos, tanto los recibidos en formato electrónico como los digitalizados en las oficinas de asistencia en materia de registro, se registrarán en el Registro Electrónico General de la Administración municipal.

## 5.3 Captura de documentos electrónicos

Se entiende por captura de un documento electrónico el proceso que lo incorpora a un sistema de gestión de documentos y lo dota de un identificador único.

La finalidad principal de la captura, además del propio almacenamiento, es establecer una relación entre el documento, su productor y el contexto en que se originó. Esto se consigue mediante la asignación de los metadatos mínimos obligatorios definidos en la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico.

Se incorporarán al sistema de gestión de documentos de la Administración municipal todos los documentos electrónicos generados en actuaciones administrativas, así como los incorporados a los expedientes de procedimientos administrativos, incluyendo las respuestas recibidas mediante consulta de datos de otras administraciones y todas las copias auténticas electrónicas.



## 5.4 Distribución de documentos electrónicos

Todos los documentos electrónicos registrados deben ser distribuidos automáticamente a las unidades administrativas responsables de su tramitación, concretamente a sus aplicaciones de tramitación.

## 5.5 Clasificación de documentos electrónicos

Como requisito previo a la tramitación electrónica, cada procedimiento debe estar relacionado con una serie documental del cuadro de clasificación.

Los documentos aportados por la ciudadanía estarán asociados a su asiento registral correspondiente. En las fases de ordenación e instrucción, serán asignados a los expedientes administrativos que les corresponda, asociándoseles código de procedimiento y de serie documental.

De la misma manera, se procederá con los documentos electrónicos creados por la Administración.

## 5.6 Descripción de documentos electrónicos

La descripción facilita la posterior recuperación los documentos que se soliciten. Para ello es necesario que previamente sean descritos mediante el esquema de metadatos corporativo.

Cuando un documento se incorpora a la tramitación será obligatorio informar de la tipología documental a la que pertenece.

## 5.7 Acceso a los documentos electrónicos

En el contexto de esta PGDE, se entiende por acceso el proceso mediante el cual las personas ejercen su derecho a localizar, recuperar y utilizar la información contenida en los documentos. Dicho acceso se regirá por lo establecido en la Constitución, la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la Ley de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno y por el resto de normativa de carácter general o sectorial que sea de aplicación.

El acceso a los documentos y a los expedientes electrónicos por el personal de la Administración Municipal estará sometido al control de acceso en función de la calificación de la información y de los permisos y responsabilidades del personal en cuestión y contemplará la trazabilidad de las acciones que se realicen sobre cada uno de los documentos y expedientes electrónicos y sus metadatos asociados, siguiendo lo establecido en el Documento de Política de Seguridad de la Información del Ayuntamiento de Bilbao.

Con arreglo a lo anterior, también les serán aplicables las medidas de protección de la información previstas en el anexo II del Esquema Nacional de Seguridad, y en particular, "Datos de carácter personal" y "Calificación de la información", sin perjuicio de otras medidas de ese

capítulo que puedan ser de aplicación a la luz de la categorización del sistema y calificación de la información y de las medidas relativas al control de acceso.

Asimismo, se contemplarán las limitaciones legales establecidas por la normativa en materia de seguridad, averiguación de los delitos y la intimidad de las personas, así como todo lo relativo a datos de carácter personal.

El acceso por los ciudadanos a los documentos de un expediente o procedimiento en curso estará sometido a lo regulado por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, así como lo previsto en la normativa de protección de datos.

Asimismo el acceso a la información pública, archivos y registros por los ciudadanos estará sometido a lo regulado por la normativa vigente aplicables a la materia. El acceso a los documentos conservados en el Archivo Municipal se podrá realizar según lo dispuesto por la normativa vigente en materia de acceso documental. Además se facilitarán los instrumentos archivísticos de información y descripción necesarios y se asesorará a la ciudadanía en la búsqueda de la información contenida en los mismos.

## **5.8 Calificación de los documentos electrónicos**

El proceso de calificación de los documentos electrónicos incluye la valoración y la determinación de plazos de conservación y transferencia de los documentos que se establezcan en los calendarios de conservación.

Los calendarios de conservación serán aprobados por el órgano competente en materia de archivo y documentación (Servicio de Archivo) y por la Comisión Municipal de Calificación Documental, previo dictamen de la COVASED.

## **5.9 Conservación de documentos electrónicos**

Dado su valor como evidencia y probatorio en las relaciones entre la ciudadanía y la Administración municipal, todos los documentos electrónicos que hayan sido utilizados en las actuaciones administrativas y que contengan actos administrativos que afecten a derechos o intereses de los particulares y los documentos electrónicos que correspondan a procedimientos finalizados deberán conservarse en el Archivo electrónico único de la Administración municipal. No obstante se aplicará lo establecido en el calendario de conservación aprobado por la entidad.

La conservación de los documentos electrónicos a lo largo de su ciclo de vida debe garantizar el acceso a los mismos. Ello hace necesario realizar periódicamente procesos de control y actualización para evitar, por un lado, la caducidad de las firmas electrónicas y, por otro, la obsolescencia de los formatos de los documentos electrónicos.

Cada firma electrónica tiene una vida útil limitada. Para conservarla, se deberá recubrir con un sello de tiempo que alargará su periodo de validez. En el momento en que el certificado de la autoridad de sellado de tiempo que lo ha emitido vaya a caducar, se volverá a recubrir la firma electrónica con otro sello de tiempo que prolongará su validez.

Para la conservación de los formatos de los documentos electrónicos se deberá tener en cuenta el documento de estándares tecnológicos que comprende los criterios y recomendaciones de los formatos a aplicar por la Administración municipal para asegurar un adecuado nivel de interoperabilidad.

Cuando exista riesgo de obsolescencia de un formato el órgano competente en materia de sistemas de información aplicará procedimientos normalizados de copiado auténtico de los documentos con cambio de formato.

Lo mismo ocurrirá en el caso de que un determinado formato deje de figurar entre los admitidos en el documento de estándares tecnológicos.

### 5.10 Transferencia de documentos electrónicos

Los expedientes de los procedimientos administrativos y sus documentos, una vez hayan concluido su tramitación, se incorporarán desde las aplicaciones de tramitación al nivel de archivo de oficina del Archivo electrónico único, mediante una serie de procesos técnicos de transferencia.

Una vez cumplidos los plazos de transferencia establecidos en el calendario general de conservación, serán transferidos desde el archivo de oficina al Archivo Municipal, según lo dispuesto en el decreto 232/2000.

El personal del nivel de archivo donde se encuentre la documentación será responsable de realizar las transferencias.

### 5.11 Expurgo de documentos electrónicos

Se entiende por expurgo de la documentación el proceso de eliminación de documentos. El proceso se realizará de tal manera que impida su reconstrucción y posterior uso.

La selección y eliminación de la documentación se llevará a efecto en cada nivel de archivo en función de los plazos de permanencia y conservación que se hayan definido para cada serie documental en el calendario general de conservación.

El sistema de destrucción de los documentos electrónicos es el implementado en la aplicación informática del archivo electrónico único.

## 6 Escenario final

A continuación, se enumeran los elementos que componen el escenario final al que se debe llegar en materia de gestión de documentos electrónicos:

1. Disponer de un **catálogo de procedimientos** completo y actualizado, el cual detalle los **documentos estrictamente necesarios** para la tramitación administrativa.
2. Revisar los procedimientos administrativos actuales y definir los nuevos de tal manera que no se requieran a las personas interesadas documentos ya aportados previamente

- o documentos elaborados por las Administraciones Públicas. Estos documentos se obtendrán mediante actuaciones automatizadas de **interoperabilidad**. Esta revisión de los procedimientos se realizará de manera coordinada con la **valoración y selección documental** realizadas por el servicio de archivo municipal.
3. Ofrecer el acceso a través de **medios electrónicos**, mediante la **sede electrónica** municipal, a todos los procedimientos administrativos susceptibles de ser digitalizados.
  4. Ofrecer el acceso presencial, mediante las **oficinas de asistencia en materia de registros**, exclusivamente a los procedimientos administrativos en los que las personas físicas interesadas no estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con la Administración municipal y a los que no sean susceptibles de ser digitalizados.
  5. Los documentos presentados de manera presencial deben ser **digitalizados**, de acuerdo con lo previsto en el artículo 27 de la Ley 39/2015 y demás normativa aplicable, devolviéndose los originales a la persona interesada, sin perjuicio de aquellos supuestos en que la norma determine la custodia por la Administración de los documentos presentados o resulte obligatoria la presentación de objetos o de documentos en un soporte específico no susceptibles de digitalización. Para la digitalización se seguirán las directrices del Manual de digitalización de documentos en soporte papel.
  6. Todos los documentos y actuaciones que sirven de antecedente y fundamento a la resolución administrativa, así como las diligencias encaminadas a ejecutarla se deben incorporar a un **expediente administrativo**, el cual tendrá un formato **electrónico**. No deben formar parte del expediente administrativo la información que tenga carácter auxiliar o de apoyo.
  7. La Administración municipal debe emitir los **documentos administrativos** por escrito, a través de medios **electrónicos**, a menos que su naturaleza exija otra forma más adecuada de expresión y constancia. Se debe usar un formato de fichero longevo, por ejemplo PDF/A. Se deben firmar electrónicamente todos los documentos electrónicos emitidos por la Administración municipal que vayan a formar parte de un expediente administrativo, mediante firmas del tipo AdES (Advanced Electronic Signature). Se deben añadir sellos de tiempo. Se deben completar las firmas electrónicas para su conservación a largo plazo.
  8. En la medida de lo posible los documentos administrativos electrónicos se generarán mediante la **actuación administrativa automatizada**, firmándolos con un **sello electrónico** de Administración municipal o con un código seguro de verificación vinculado a la Administración municipal.
  9. En el caso de que prevea que los documentos administrativos electrónicos puedan ser susceptibles de ser impresos, por ejemplo para notificar en formato papel o para que la persona interesada los presente en una futura tramitación presencial, se debe incluir un código generado electrónicamente, con función de **localizador**, que permita contrastar la autenticidad de la copia impresa mediante el acceso a los archivos electrónicos de la Administración municipal.
  10. Archivar en el **archivo electrónico único** todos los expedientes que correspondan a procedimientos finalizados. Este archivo debe estar organizado mediante un único **cuadro de clasificación** de series documentales, el cual debe estar completado con su correspondiente **calendario de conservación**. Cada expediente a archivar debe tener su índice electrónico, el cual sirve para validar la integridad del expediente.

11. Ejecutar las **transferencias** y los **expurgos** indicados en el calendario de conservación. De esta manera se minimizarán las tareas de conservación de los documentos.
12. Ejecutar las **tareas de conservación de los documentos y sus firmas**, con objeto de mantener su valor probatorio y su legibilidad, definidas en el Manual de conservación de documentos electrónicos
13. Siempre que sea posible, los documentos en papel asociados a expedientes finalizados deberán digitalizarse de acuerdo con los requisitos establecidos en la normativa reguladora aplicable.

## 7 Formación.

Las personas que presten servicios relacionados con la gestión y la conservación documental deberán contar con los niveles de conocimiento adecuados para el cumplimiento de sus funciones. El personal perteneciente a la Administración municipal recibirá la formación específica y adecuada para aquellas funciones relacionadas con la gestión y conservación de documentos y expedientes electrónicos.

### 7.1 Programa de formación

El órgano competente en materia de función pública incluirá en programas específicos de sus planes de formación a todo el personal que asuma cualquier tipo de función o responsabilidad en materia de gestión de documentos electrónicos.

### 7.2 Contenido de la formación

Anualmente se incluirán en el programa de formación de la Administración municipal actuaciones destinadas a la formación continua y capacitación del personal responsable tanto de la ejecución y del control de los procesos de gestión de documentos electrónicos

Se diseñarán, en concreto, acciones formativas específicas para cada uno de los tipos de actores involucrados en los diferentes procesos de gestión documentos electrónicos contemplados en la presente política.

El programa de formación se evaluará periódicamente y se ajustará de acuerdo con las conclusiones de la evaluación.

## 8 Supervisión y auditoría

El personal responsable de cada proceso de gestión de documentos electrónicos realizará un seguimiento periódico con el fin de velar que sus procesos se estén ejecutando conforme a lo establecido en esta PGDE. Asimismo, deberá adoptar las acciones correctivas o preventivas adecuadas en cada caso, cuando se detecte o se prevea la posibilidad de una desviación en su funcionamiento.

Los procesos de gestión de documentos electrónicos serán objeto de auditorías periódicas, con una periodicidad mínima de carácter anual. Estas auditorías podrán ser abordadas de forma coordinada con las auditorías del Esquema Nacional de Seguridad.

Las auditorías quedarán convenientemente documentadas y garantizarán que los procesos de gestión de documentos electrónicos se realizan conforme a lo establecido en la PGDE, y en concreto:

1. Garantizar el cumplimiento de las políticas fijadas por la Administración municipal en materia de gestión de documentos electrónicos.
2. Mejorar el rendimiento de una organización y la satisfacción de las personas usuarias en materia de gestión de documentos electrónicos.

Los procedimientos y acciones seguidos en los distintos procesos de gestión documental generarán registros con las evidencias de la correcta aplicación de dichos procedimientos

A la hora de llevar a cabo cualquier proceso de supervisión o auditoría en la gestión documental, se tendrá en cuenta las siguientes normas internacionales:

- ISO 15489, que establece directrices que orientan el proceso de supervisión y auditoría.
- ISO 30300, que proporciona una metodología específica para el proceso de evaluación del desempeño, en la que se definen las distintas fases y sus resultados. Esta norma establece un ciclo de mejora continua para los Sistemas de Gestión Documental, equiparable al de los Sistemas de Gestión de Calidad y los Sistemas de Gestión de la Seguridad.

Las auditorías se realizarán por personal interno o se adjudicarán mediante contrato administrativo.

El informe de la auditoría se redactará y se enviará al personal responsable de los procesos, los cuales, en colaboración con los responsables de la PGDE, analizarán las causas de las desviaciones encontradas, y establecerán las acciones correctivas y/o de mejora adecuada, así como el plazo y el personal responsable de llevarlas a cabo. La verificación de las acciones tomadas en una auditoría será uno de los puntos del alcance de la auditoría siguiente, con el objeto de garantizar que se han eliminado las causas de no conformidad detectadas.

## 9 Actualización

Con el fin de garantizar la adecuación de la PGDE a las necesidades de gestión de los documentos electrónicos, los órganos competentes en materia de archivo y documentación y en materia de administración electrónica actualizarán la mencionada Política y los procesos de gestión documental.