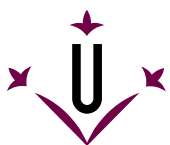


Servei d'Arxiu i Gestió de Documents

Memòria d'activitats

2010



Universitat de Lleida
Servei d'Arxiu i Gestió
de Documents

Índex

_____	0. Presentació
_____	1. Característiques generals
_____	2. Localització
_____	3. Àmbits d'actuació
_____	3.1. El Servei com a dinamitzador del desenvolupament i conservació del patrimoni documental
	<i>Classificació dels documents</i>
	<i>Seguiment dels documents en els procediments</i>
	<i>Conservació i eliminació dels documents</i>
	<i>Descripció i difusió dels documents mitjançant sistemes mecanitzats</i>
	<i>Gestió dels documents essencials i confidencials</i>
	<i>Gestió dels documents electrònics. Administració electrònica</i>
	<i>La recuperació dels documents produïts per les activitats de la comunitat universitària</i>
	<i>Gestió dels dipòsits d'arxiu</i>
	<i>La implementació del sistema arxivístic: gestió de documents i arxius</i>
_____	3.2. El Servei com a coordinador del nou aplicatiu ERES-UdL de registre d'entrada i sortida de documents
	En el moment de redactar aquesta memòria resta la implantació d'ERES-UdL a les unitats orgàniques i l'edició del Manual. A més, de preveure qui s'ha d'encarregar del manteniment dels codis de classificació, vocabulari del quadre de classificació, plantilles de documents, usuaris de l'aplicatiu, fonamentalment.
_____	4. Recursos humans
_____	5. Infraestructures i equipaments
	<i>Instal·lacions</i>
	<i>Equipaments</i>
_____	6. Pla de difusió 2010
	<i>Aportacions a la comunitat universitària</i>
	<i>Aportacions a la comunitat professional i científica</i>
	<i>Divulgació</i>
_____	7. Pla de prevenció
	<i>Prevenció de riscos laborals i pla de prevenció d'incendis</i>
_____	8. Formació
	<i>Activitats formatives dins del Pla de formació del PAS</i>
_____	9. Annexos
_____	Annex 1
	<i>Àrees d'efectivitat i àrees d'avaluació del Servei d'Arxiu i Gestió de Documents</i>
	<i>Àrees de resultats del Servei d'Arxiu i Gestió de Documents</i>
	<i>Descripcions llocs de treball</i>
_____	Annex 2
	<i>Objectius 2010</i>
_____	Annex 3
	<i>Taula resum subvencions concedides Generalitat de Catalunya</i>
_____	Annex 4
	<i>Informe final de Sadiel d'implantació ERES-UdL</i>
_____	Annex 5
	<i>Procediment de suport del CESCO per a ERES-UdL</i>
_____	Annex 6
	<i>Informe de la temperatura i la humitat al dipòsit d'arxiu</i>
	<i>Anàlisi gener - desembre</i>



0. Presentació

El Servei d'Arxiu i Gestió de Documents publica la memòria de les actuacions realitzades en l'àmbit de la gestió documental i arxiu de la UdL durant el 2010 i primer quadrimestre del 2011, per donar a conèixer el nivell d'assoliment dels objectius plantejats i les subvencions obtingudes per a la dinamització i el desenvolupament de l'organització pel que fa al tractament i accessibilitat del patrimoni documental de la universitat i la gestió adequada dels documents en suport paper i en suport electrònic en el marc de l'emergent administració electrònica i la implantació de la nova aplicació de registre d'entrada i sortida de documents per adaptar la tecnologia a les noves necessitats. Serveix de tancament d'una etapa i balanç de la mateixa en el moment del canvi de l'equip rectoral.

Una visió panoràmica del que vol ser aquesta memòria evidencia un seguit de realitats; en primer terme la implicació en el foment del Servei d'Arxiu i Gestió de Documents per part de la Universitat, amb la seua creació i la dotació pressupostària que ha fet possible la seua viabilitat fins al 2011. La participació va testimoniar la voluntat de mantenir un suport sostingut en forma de recursos que ha permès redreçar la situació d'un àmbit, el dels documents, que presentava uns dèficits en la gestió del patrimoni documental molt rellevants. En aquest sentit, l'auditoria documental de l'any 2006, va posar en evidència que la Universitat tenia gairebé 2.600 metres lineals de documents repartits per les diferents unitats i serveis de la Universitat i en aquests moments, encara que amb un percentatge important per completar el seu tractament, l'aportació de la gestió de documents i arxiu a la gestió es valora positivament com ho indica la implantació del sistema, com pot veure el lector en l'annex d'aquesta memòria. On el 65% de la documentació és inventariada però hi ha moltes dificultats per augmentar el 10,89% dels documents classificats respecte del total de la quantitat que va donar l'auditoria ja que els documents, no es troben en expedients la majoria de les vegades sinó molt barrejada, que fa molt difícil avançar en aquesta feina.

El document aprovat a la Conferència de Rectors de les Universitats Espanyoles, de 13 de maig de 2011, que es va celebrar a Lleida, sobre *El impacto de la Administración Electrónica en los archivos universitarios. Recomendaciones* insereix en el desenvolupament de l'administració electrònica. On la gestió dels documents està imbricada en la gestió administrativa habitual i més que mai la Universitat ha de poder tenir una clara política de gestió de documents.

En aquesta línia, també emfasitzar l'esforç encaminat a donar un suport actiu a l'administració de la universitat, i molt especialment a coordinar les accions amb les unitats administratives en tant que són elements importants en la implantació d'un projecte corporatiu de gestió documental i arxiu i que ha enfocat la seua metodologia de treball en sintonia amb el desplegament de l'administració electrònica. En aquest sentit han esdevingut il·lustratius els treballs cooperatius empresos en la Comissió d'Administració Electrònica de la UdL i les reunions del grups de treball en l'àmbit de l'Associació Catalana d'Universitats Públiques.

Pepita Raventós
Tècnica d'arxiu
Servei d'Arxiu i Gestió de Documents
Maig 2011



1. Característiques generals

Nom	Servei d'Arxiu i Gestió de Documents. Universitat de Lleida
Acrònim	AUdL
Adreça	Edifici del Rectorat Plaça Victor Siurana, 1 25003 Lleida (Segrià) Tel. +34 973 70 20 05 Fax + 34 973 70 20 12
Adreça electrònica	arxiu@arxiu.udl.cat
Pàgina web	http://www.udl.cat/serveis/arxiu.html
Horari d'atenció al públic	De dilluns a divendres, de 9 a 14 h.
Abast cronològic	Segles XIX-XXI

Condicions i requisits per a l'ús i l'accés

L'accés al Servei d'Arxiu i Gestió de Documents és lliure i gratuït per a tots els membres de la comunitat universitària i pels ciutadans prèvia presentació del Document Nacional d'Identitat. Malgrat tot, l'accés directe als fons documentals està subjecte a la normativa legal vigent.

Accessibilitat

La Universitat de Lleida i concretament l'espai de l'edifici del Rectorat té els seus espais adaptats per l'accés per a minusvàlids. Al Servei d'Arxiu i Gestió de Documents es pot accedir correctament a les seues instal·lacions i sala de consulta.

L'accés és pot fer per la plaça Víctor Siurana, 1 o pel pàrquing del carrer Bisbe Messeguer.

Autobusos urbans: Línies: 3, 5, 6, 7, 11, 12 i 17

Serveis d'ajuda a la investigació

El Servei d'Arxiu i Gestió de Documents dona assessorament en la cerca i localització dels documents a les persones de les unitats administratives i serveis de la Universitat que ho necessiten i dona ajuda personalitzada a les persones investigadores sobre el fons de l'Arxiu. També resol les consultes presencials o tramitades per correu, correu electrònic o fax, per part de membres de la comunitat universitària, persones investigadores, ciutadans i institucions públiques i privades, sobre els mateixos fons, de forma gratuïta.

La llengua oficial de la Universitat és el català i el castellà.

Serveis de reproducció

La reproducció queda supeditada a l'estat de conservació dels documents.

Espais públics

L'edifici compta amb dos claustres oberts durant el dia que poden ser de visita lliure i gratuïta, així com altres espais d'ús comú, per exposicions o per descans.

2. Localització

Servei d'Arxiu i Gestió de Documents

Universitat de Lleida
 Edifici del Rectorat
 Plaça Víctor Siurana, 1
 25003 Lleida (Segrià)
 Tel. +34 973 70 20 05
 Fax + 34 973 70 20 12



El Servei dona cobertura al diferents campus de la UdL:
 Campus de Rectorat (1),
 Campus de l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Agrària (2),
 Campus de Ciències de la Salut (3),
 i Campus de Cappont (4).

3. Àmbits d'actuació

3.1. El Servei com a dinamitzador del desenvolupament i conservació del patrimoni documental

La Universitat genera i rep documentació diversa en el desenvolupament de les activitats que li són pròpies. Aquesta documentació, constitueix la base del seu arxiu.

La Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents, preveu que els arxius de les universitats catalanes, independentment de la seva titularitat, ens integrem en el Sistema d'Arxius de Catalunya. De fet, el Sistema Universitari de Catalunya¹, és conformat per totes les universitats establertes a Catalunya, públiques i privades.

D'aquesta forma es reconeix el paper que juguem les universitats en la creació, transmissió i difusió de la cultura i dels coneixements científics, humanístics, tècnics i professionals; el foment del pensament crític i de la cultura de la llibertat, la solidaritat, la igualtat i el pluralisme; l'enriquiment del patrimoni intel·lectual, cultural i científic de Catalunya, i la incorporació de la llengua catalana a tots els àmbits del coneixement.

El *patrimoni o fons documental de les universitats*, és el conjunt dels documents generats o rebuts pels òrgans de govern i representació i per les diferents unitats creades o que poden crear - se per a facilitar les funcions que la Universitat té encomanades. Però també la documentació generada en qualsevol tipus de suport per les persones físiques al servei de la Universitat en l'exercici de les seves funcions docents, d'investigació i administratives.

Per tant és el conjunt dels documents citats, acumulats durant l'exercici de les funcions i activitats per les diferents persones i òrgans que componen la comunitat universitària, sigui quina sigui la fase on es trobin els documents i la seva ubicació, que conformaria el patrimoni documental de la universitat.

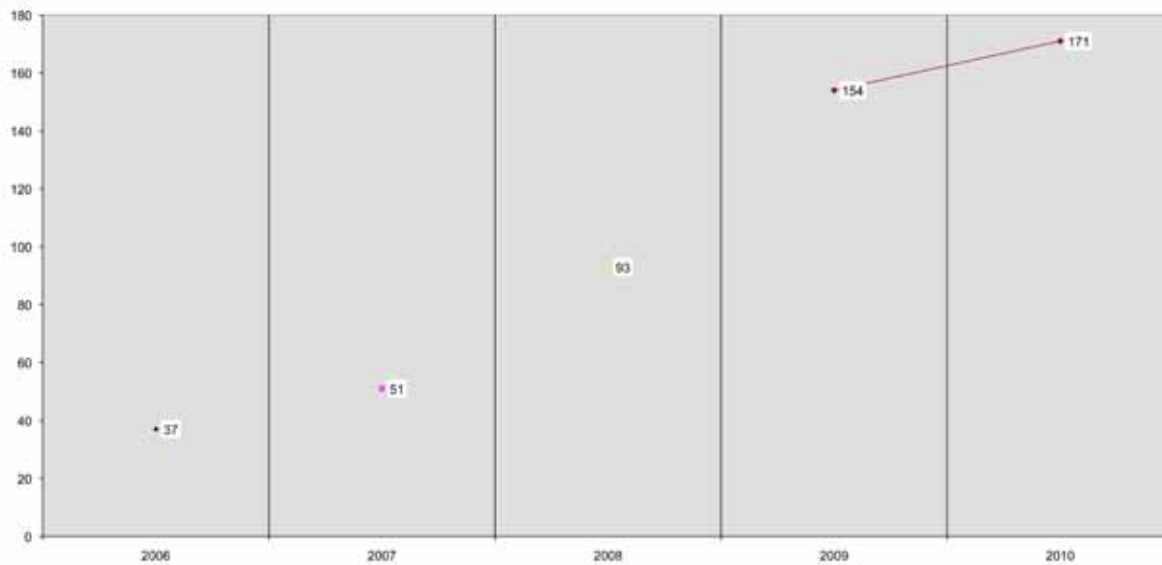
L'automatització dels documents ha causat una revolució als arxius. Fa només uns pocs anys, una organització com la Universitat creava tots els seus documents i constituïa el seu arxiu amb els documents només en suport paper. Una mica més recentment, però no massa més, alguns els ha guardat en un disc. Avui, es treballa per crear i emmagatzemar els documents en un sistema electrònic que permeti gestionar els documents més importants i crítics de la Universitat des del moment de la seua creació. Això ens ha plantejat dos reptes importants, per una banda comprendre els sistemes d'informació de la nostra organització i per altra, definir els requeriments funcionals perquè aquest sistema funcioni correctament.

El Servei d'Arxiu i Gestió de Documents de la Universitat de Lleida com a unitat responsable destinada a organitzar, tutelar, gestionar, descriure, conservar i difondre el patrimoni documental generat per la Universitat en el curs de la seua activitat, — és la unitat que per a tota la Universitat coordina aquests reptes de satisfer les necessitats d'informació i documentació per a una més eficaç i eficient gestió administrativa; per poder justificar els drets i deures de la Universitat des del punt de vista jurídic i financer, i facilitar la informació i documentació necessàries per a la recerca i la investigació —.

Destaquem que durant l'any 2010 i primer trimestre del 2011 s'han continuat treballant les àrees d'efectivitat i àrees d'avaluació del Servei d'Arxiu i Gestió de Documents necessàries per avançar en el sistema de gestió

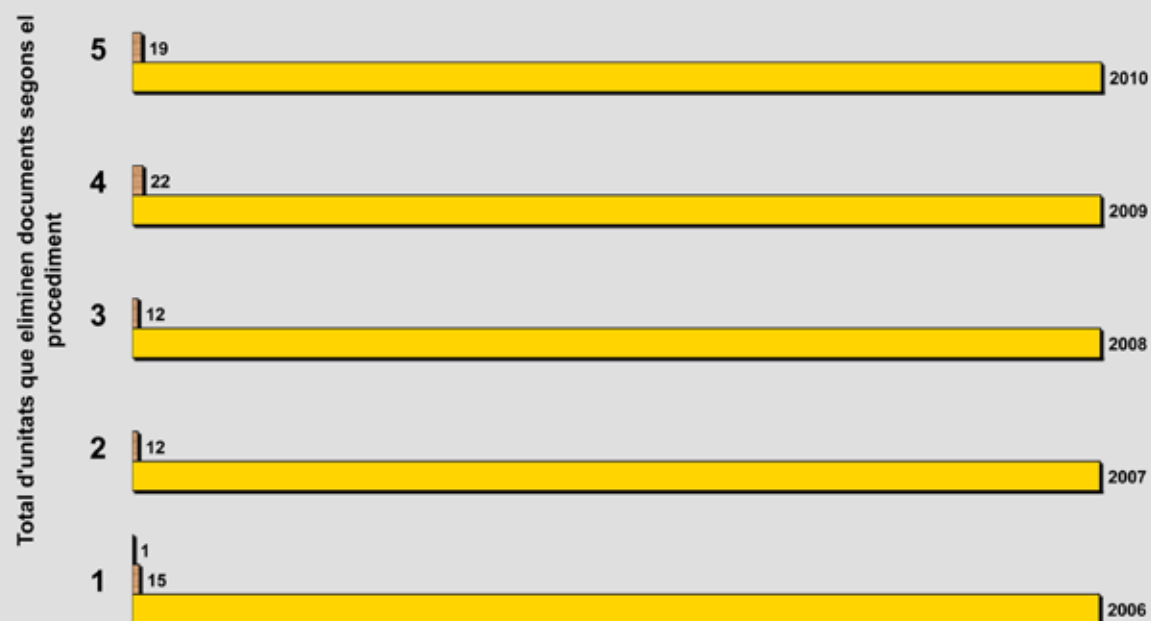
1/ Es regula la nostra participació en el Sistema d'Arxius de Catalunya en el Decret 190/2009, de 9 de desembre, dels requisits dels arxius del Sistema d'Arxius de Catalunya, del procediment d'integració i del Registre d'Arxius de Catalunya (DOGC 11.12.2009). Aquests requisits són relatius al sistema de gestió de la documentació, d'instal·lacions i equipaments, ambientals, de seguretat, de funcionament i de personal. En el moment de redacció d'aquesta memòria tenim mancances de personal i a curt termini d'instal·lacions.

EVOLUCIÓ DE LES CONSULTES

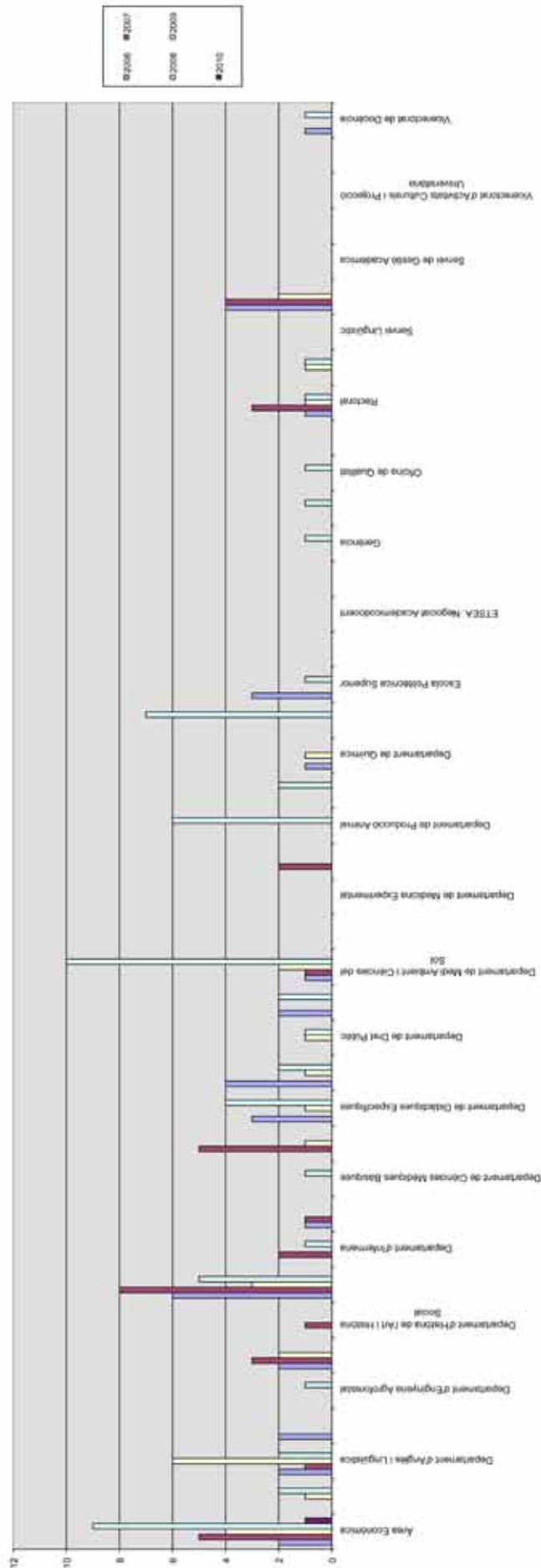


12 |

ELIMINACIÓ DE DOCUMENTS



TRANSFERÈNCIES DE DOCUMENTS



de documents i arxius de la UdL. En l'annex I d'aquesta memòria es poden consultar aquestes àrees i a continuació us destaquem alguns aspectes del propi sistema. Ha estat a partir de l'abril de 2011, que aquesta feina està en procés de revisió davant l'escassetat de recursos humans disponibles i continus.

Classificació dels documents

L'eina per comprendre el tractament dels documents en totes les seves fases és el quadre de classificació que permet la identificació de les diferents funcions i activitats que es generen en l'organització física dels documents a les unitats administratives i serveis de la Universitat. Aquest quadre afecta totes les funcions que es desenvolupen en la institució i per tant és comú per a tots.

En el període de funcionament del Servei hi ha hagut dos versions del quadre, l'última és la de setembre de 2007. Les subdivisions nominatives, que inclouen els òrgans de govern i de representació; els departaments, centres i instituts; les titulacions; els serveis, les seccions i altres unitats administratives; i els edificis i instal·lacions de la Universitat de Lleida es mantenen actualitzades fins al dia d'avui per la importància en la determinació correcta del repertori dels expedients.

Cal destacar, en aquest període 2010, el treball d'anàlisi dels quadres de classificació de les universitats catalanes que en el marc de l'Associació Catalana d'Universitats Públiques (ACUP) i amb una subvenció de la Subdirecció General d'Arxius i Gestió Documental de la Generalitat s'està duent a terme per a la gestió electrònica dels documents i per la identificació i interoperabilitat de la informació en un futur proper. Per al 2011, està previst que la Universitat de Lleida pugui fer la revisió del seu quadre de classificació per poder adaptar-lo a la proposta de quadre comú.

14 | *Seguiment dels documents en els procediments*

El seguiment dels documents durant tot el cicle de vida, la formació dels expedients i el seu control arxivístic, és un dels aspectes que més s'ha treballat i es necessari continuar treballant. L'any 2010 s'ha assolit el nombre de 10.950 expedients descrits i 28 les unitats que apliquen el quadre de classificació en relació al total d'unitats i transfereixen documentació amb normalitat.

En aquest àmbit destacar la feina desenvolupada amb el Manual d'Imatge Institucional per a la normalització dels documents en l'àmbit de la gestió dels documents i millora de la imatge corporativa de la Universitat i l'acceptació que té entre els usuaris².

Conservació i eliminació dels documents

Actualment, quan ja podem parlar sense temor a equivocar-nos que l'oficina sense paper pot ser realitat, quan es preveu una llarga coexistència entre els suports tradicionals i els electrònics, es fa imprescindible poder disposar d'un bon sistema que asseguri tant l'eliminació controlada d'aquells documents en els quals no visquin cap dels valors administratius, legals, fiscals, científics i tecnològics o històrics, com la conservació dels documents que mantinguin algun d'aquests valors. Aquest any s'ha mantingut el nivell de 33 taules d'avaluació que s'estan aplicant a la Universitat amb normalitat i amb una tasca regular, per part de la Comissió d'Arxiu i Gestió de Documents per aprovar normes de conservació a mesura que van sorgint les necessitats dels documents a les unitats.

2/ ACCIONS DUTES A TERME setembre 2010 i primer quadrimestre de 2011: s'han realitzat 626 arxius de nova confecció amb logotip i papereria de noves marques pels grups de recerca i centres de recerca, així com modificacions en papereria com per ex. número de fax, actualització del nom d'unitats, etc.

445 consultes durant el 2010 i primer quadrimestre del 2011.

Despesa de la UdL per a l'actualització del Manual per al any 2010, dins del projecte Imatge del pressupost de la UdL: 5.178,30 euros. Despesa de la UdL resultat del contracte d'homologació d'impresió a l'any 2010: 91.072, 17 euros (la previsió era una despesa de 200.000 euros al treure el concurs del contracte d'homologació al 2007).

Aquest any també s'ha fet una acció de conservació del patrimoni documental i històric de la UdL amb la neteja de 16 caixes, corresponent a la documentació més antiga de la Facultat de Ciències de l'Educació afectada per fongs.

Descripció i difusió dels documents mitjançant sistemes mecanitzats

És també imprescindible la descripció mecanitzada dels documents amb una doble finalitat: tant per a la seva recuperació i ús en les fases activa i semiactiva per part dels usuaris de la comunitat universitària, com per la seva disposició cap a la investigació per un usuari que cada vegada més ens demana les comoditats de la consulta a distància mitjançant sistemes de descripció estandaritzats i en xarxa. En aquests moments les pròpies unitats on s'ha descrit la seua documentació (18 unitats) disposen dels informes de la seua documentació, s'està treballant per tenir una aplicació que permeti un accés i control en línia. És un dels requisits que es demana al gestor documental.

Gestió dels documents essencials i confidencials

Amb la mecanització de la gestió s'ha generat una creixent sensibilització cap al control de l'accés als documents considerats confidencials per l'organització i per un altra part una protecció especial pels documents essencials de la universitat. La identificació d'aquest tipus de documents, així com una gestió eficaç de les mesures de protecció especials necessàries, es fa imprescindible i és el que es duu a terme per assegurar per una banda el seu control i per altra la seva conservació i recuperació en cas d'una catàstrofe de qualsevol tipus. Fins a l'actualitat s'està fent la feina d'identificació d'aquests documents per poder completar el pla de gestió d'ajuts d'aquests documents.

| 15

Un aspecte derivat també de la mecanització de la gestió i vinculat a la condició d'originals dels documents essencials i confidencials, els arxius de les universitats, en la mesura en què assumeixin les funcions de fedataris de documents que tenen les secretaries generals d'on depenen i amb la implantació de l'administració electrònica, hauran de tenir en compte els sistemes que asseguren l'autenticació i validació d'aquests documents originals (la certificació, segellat, compulsat dels documents originals). El Servei d'Arxiu i Gestió de Documents fa un seguiment per les unitats i serveis que tenen autorització per autenticar documents en suport paper.

Gestió dels documents electrònics. Administració electrònica

No és únicament l'anàlisi de les aplicacions informàtiques que s'han d'usar, sinó tenir en compte els requeriments funcionals que cal adaptar per la gestió dels documents electrònics. Definició d'aquests requisits i adaptació a les necessitats de la Universitat per garantir l'autenticitat, integritat, fiabilitat, originalitat i la seguretat i l'accés que ha de complir la gestió dels documents a la Universitat (on inclou també la gestió d'expedients híbrids i continua amb la gestió dels documents en suport paper). En el moment de la redacció d'aquesta memòria el Servei ha participat en la revisió dels plecs tècnics del gestor documental en l'àmbit de la Comissió d'Administració Electrònica de la Universitat.

La recuperació dels documents produïts per les activitats de la comunitat universitària

Un sistema de gestió de documents i arxius a la Universitat està incomplet si no es planteja la recuperació de la documentació generada per les activitats que els membres de la comunitat universitària desenvolupem i que moltes vegades no poden vincular-se a cap de les funcions que la universitat té encomanades (ni a la docència, ni a la investigació, ni a l'estudi). No tenir en compte aquests documents (com per exemple els de les associacions) que se generen condicionaria el llegat documental cap a una interpretació administrativa o oficial de la universitat, obviant l'aspecte social i cultural. S'han fet contactes per conscienciar d'aquesta realitat i enriquir el patrimoni de la Universitat amb l'Associació d'Antics Alumnes i el Consell de l'Estudiantat.

Gestió dels dipòsits d'arxiu

La gestió de documents no pot obviar la gestió dels espais destinats a arxiu, per als documents en suport paper, audiovisual, fotogràfic, so, etc. Això que sembla una evidència no és tant fàcil quan s'intenta aplicar un sistema que compregui totes les fases del document i no disposa de les instal·lacions adequades. Malgrat s'ha anat gestionant i definint la gestió de les operacions físiques d'arxiu dels documents en les unitats i en el dipòsit pel que fa a la documentació durant les fases activa i semiactiva i per la fase inactiva associat al repertori d'expedients. En aquests moments el dipòsit es troba ocupat en un gairebé 50 % de la seua capacitat amb documentació instal·lada i classificada. Es vol deixar constància amb aquesta memòria de la necessitat de disposar d'un dipòsit per als documents en format diferent del paper i poder conservar correctament el patrimoni fotogràfic i audiovisual del fons de la Universitat³.

La implementació del sistema arxivístic: gestió de documents i arxius

El Servei d'Arxiu i Gestió de Documents, en la relació de llocs de treball de la Universitat, manté una posició central en l'estructura orgànica i funcional de la universitat amb la dependència de la Secretaria General, que permet el disseny d'un sistema arxivístic universitari únic amb una missió transversal i horitzontal com incidència directa en tots els documents i arxius de la Universitat. El paper en la coordinació en la identificació i organització del fons, la classificació i ordenació d'expedient, la descripció del repertori d'expedients i dels documents que els constitueixen, la recuperació de la informació, les transferències dels documents, l'avaluació i tria documental i la gestió del dipòsit.

16 |

S'ha de destacar el paper que té la Comissió d'Arxiu i Gestió de Documents en matèria de gestió de documents i arxiu per identificar i analitzar totes les sèries i tipologies documentals que generen els òrgans de govern i els serveis i les unitats de la Universitat, regular els fluxos documentals en l'etapa de producció dels documents, d'acord amb els procediments administratius, sota criteris de legalitat i eficiència, establir, sota criteris administratius, jurídics i històrics, els períodes de conservació dels documents al llarg del seu cicle de vida i determinar-ne l'accessibilitat, normalitzar el procediment de conservació i eliminació dels documents de la Universitat i vetllar per la seua correcta aplicació d'acord amb les propostes aprovades per la Comissió d'Accés, Avaluació i Tria Documental de Catalunya, establir la qualificació dels documents essencials, resultat de les funcions i les activitats pròpies de la Universitat destacades per la seua rellevància i atendre qualsevol altra qüestió que en l'exercici de les seues funcions li assigni el Consell de Govern.

La Comissió d'Arxiu i Gestió de Documents s'ha reunit en dos sessions durant aquest període 2010-2011: sessions 7 abril 2010 i 18 octubre 2010.

Amb el canvi d'equip rectoral cal preveure la seua renovació.

3.2. El Servei com a coordinador del nou aplicatiu ERES-UdL, de registre d'entrada i sortida de documents.

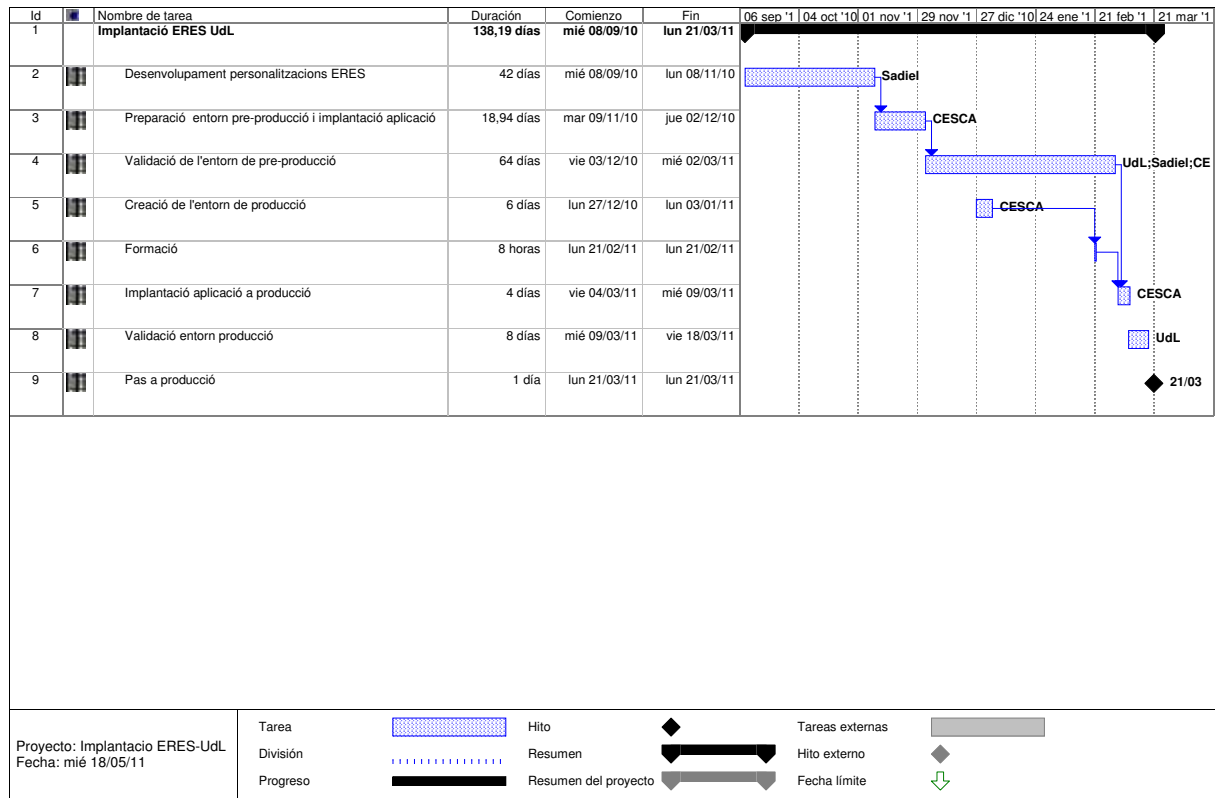
Durant l'any 2010, el Servei d'Arxiu i Gestió de Documents va participar amb l'Àrea de Sistemes d'Informació i Comunicacions en l'anàlisi funcional i tecnològic de l'aplicació ERES per al registre d'entrada i sortida de documents es va analitzar per a la seua possible implantació a la Universitat de Lleida.

L'ús d'ERES per part de la Universitat s'emmarcava dins del conveni entre el Departament d'Universitats de la Generalitat i les Universitats Públiques de Catalunya i la UOC per a l'impuls i desenvolupament de l'Administració Electrònica a les universitats.⁴

3/ En la previsió de la construcció de l'edifici Polivalent 2 al Campus de Cappont on es preveu una instal·lació del Servei d'Arxiu i Gestió de Documents, el Servei va demanar en l'informe de necessitats, que hi hagués a més de dipòsit per a suport paper, un dipòsit per a suports especials com els que s'indiquen.

4/ Conveni signat pels rectors de les universitats i el conseller del Departament d'Innovació, Universitats i Empresa al setembre de 2009.

Aprovada la seua implantació per part de la Comissió permanent de la Comissió d'Administració Electrònica de la UdL es va encarregar la seua implantació al Servei d'Arxiu i Gestió de Documents amb un suport de l'Àrea de Sistemes i Comunicacions i la seua instal·lació al CESCA⁵ amb un accés web per a la UdL. L'adaptació de l'aplicació es va contractar a Sadiel, que és empresa integradora d'aquest producte. El contracte es va acceptar al novembre de 2010 i es va començar treballar d'acord amb un calendari i una planificació per poder implantar el nou producte a la primavera de 2011.



L'aplicació va començar a funcionar el dia 21 de març de 2011 i fins a la data de la redacció de la memòria, el seu funcionament ha estat regular. La implantació es va començar al Registre General i les oficines de registre que per reglament té aprovades la UdL. Per a més informació del procés d'implantació podeu consultar l'informe de Sadiel a l'annex 4, on hi consten les particularitats que s'han hagut d'adaptar, les millores que com Universitat s'ha aportat, la coordinació dels diferents equips i com s'ha gestionat el canvi. Així com també s'inclou el procediment de suport per a ERES-UdL des del CESCA comú a les Universitats que hagin implantat aquest producte (annex 5).

En el moment de redactar aquesta memòria resta la implantació d'ERES-UdL a les unitats orgàniques i l'edició del Manual. A més, de preveure qui s'ha d'encarregar del manteniment dels codis de classificació, vocabulari del quadre de classificació, plantilles de documents, usuaris de l'aplicatiu, fonamentalment.

5/ Resultat del Conveni entre el consorci Centre de Supercomputació de Catalunya (CESCA) i el Consorci Administració Oberta Electrònica de Catalunya per a la cesio de l'aplicació ERES. Novembre de 2009.

4. Recursos humans

El Servei d'Arxiu i Gestió de Documents ha comptat durant el 2010 amb una persona tècnica d'arxiu, una administrativa i dos persones L-II contractades per obra i servei. Ha pogut comptar amb una persona més, contractada a través de la subvenció de la Subdirecció General d'Arxius i Gestió aconseguida a través del conveni amb la Fundació Universitat de Lleida. A més, del suport puntual per als recursos tecnològics d'una persona L-III de l'Àrea de Sistemes d'Informació i Comunicacions.

Durant l'any 2011, i en el moment de la redacció d'aquesta memòria, el Servei només compta amb la persona tècnica d'arxiu, una persona L-II contractada per obra i servei de suport fins al mes de juny i un administratiu, que ha començat a treballar el dia 17 de maig per cobrir provisionalment la plaça que després del concurs va quedar vacant de la persona administrativa que havia al Servei.

Difícilment, si no es dota de recursos es pot continuar implantant el sistema en tota la seua amplitud. De l'anàlisi dels llocs de treball que es va fer durant l'any 2009-2010 partint de les àrees d'avaluació i efectivitat treballades per al Servei d'Arxiu i Gestió de Documents, i que es pot consultar a l'annex 1 d'aquesta memòria, es va fer una previsió de les necessitats.

5. Infraestructures i equipaments

Instal·lacions

Les **actuals instal·lacions** del Servei d'Arxiu i Gestió de Documents,— i mentre no es construeixi el nou edifici Polivalent II, previst al Campus de Cappont, on s'ubicaran les noves instal·lacions del Servei—, són:

- El despatx 0.03 de l'Edifici del Rectorat, on està ubicada la **zona de treball**, la **zona d'administració**, la **zona de consulta** i la **zona de coordinació i direcció**, amb un total de 45 metres quadrats.
- El **dipòsit** en el soterrani de l'Edifici del Rectorat, compartit amb el Servei de Biblioteca i Documentació de la Facultat de Lletres, que són uns 50 metres quadrats.
- El despatx 2.65, que fins al mes de desembre era la **zona de d'ingrés o trasllat** de la documentació i **zona d'eliminació**, amb uns 15 metres quadrats. Aquest espai s'ha hagut de deixar i en el moment de la redacció d'aquesta memòria es disposa del despatx 2.64 (5 metres quadrats) pel trasllat de la documentació i un espai a la planta 0 per l'eliminació de la documentació pendent d'acabar de confirmar.

El dipòsit per als documents en suport paper es troba en aquests moments al 50% de la seva capacitat. El treball també s'orienta a optimitzar els recursos i no conservar més que el que sigui estrictament necessari, tant en suport paper com en suport electrònic.

Equipaments

En el moment de redacció d'aquesta memòria s'està en fase d'iniciar-se el concurs per l'adquisició d'un gestor documental que faci possible la gestió dels documents electrònics i els documents en suport paper, així com automatitzar els procediments de gestió de documents i arxiu.

En aquests moments la Universitat de Lleida és l'única pública catalana que no ha contractat el gestor documental.

Respecte al dipòsit d'arxiu s'ha mantingut el mesurament per detectar i mesurar el grau d'humitat i temperatura de l'ambient. En l'annex 6 d'aquesta Memòria hi ha el resum de l'any 2010.



6. Pla de difusió 2010

Aportacions a la comunitat universitària

- Millora del web <http://www.udl.cat/serveis/arxiu.html> amb un canvi en l'organització de la informació, que s'ha fet més intuïtiva, s'ha afegit la fitxa descriptiva del fons institucional de la UdL, amb el reglament, la composició de la Comissió d'Arxiu i Gestió de Documents i els acords de la Comissió. El web està en català, castellà i anglès.
S'ha completat el *Manual de procediments de l'arxiu de la Universitat de Lleida* amb la transferència, la conservació i eliminació, la consulta i el préstec. Per cada procediment s'ha afegit l'explicació i l'esquema del procediment, la seua aplicació i el seu formulari, quan ha escaigut. A les normes de conservació, d'aplicació a la UdL s'ha millorat l'accessibilitat al seu contingut amb possibilitats de cerca per codi o contingut, etc.
S'ha afegit un apartat de preguntes freqüents per millorar la comprensió dels conceptes i el que fem al Servei d'Arxiu i Gestió de Documents.
S'ha incorporat la fitxa de descripció (ISDIAH) del Servei d'Arxiu i Gestió de Documents, faltava la traducció a l'anglès.
- S'han detectat aquells procediments d'arxiu que afecten el PAS i PDI i introduir informació sobre gestió documental al perfil del PAS i el PDI en el campus virtual de la Universitat.
- Gestió mediambiental: aprofitament de papereria (carpetes, bosses, clips, caixes, etc.) i reciclatge de paper i cartró. Durant el 2009 es van reciclar 800 quilos de paper i cartró, gestionats pel Servei d'Arxiu i Gestió de Documents. A més s'han reaprofitat 264 caixes d'arxiu, 34 carpetes d'anelles i 187 bosses transparents entre membres de la comunitat universitària.
- Activitats de formació a la comunitat universitària.

20 |

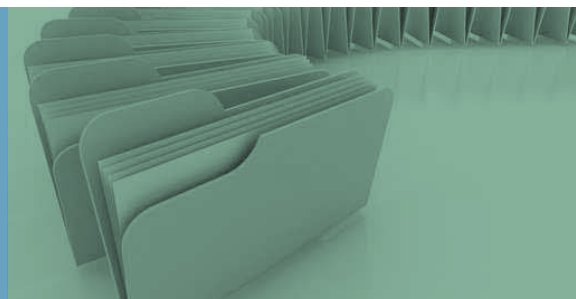
Aportacions a la comunitat professional i científica

- Participació a AENOR en el CTN 50 Documentació i en el Subcomité SC1 de Gestió de Documents per la traducció i revisió de normes que afecten els documents en la gestió documental i els arxius. Coordinació en la traducció de la norma *UNE ISO 22310 Información y documentación. Directrices para los redactores de normas para el establecimiento de los requisitos de la gestión de documentos en las normas*.
- Membre de la Comissió Executiva de la Conferència d'Arxivers de les Universitats Espanyoles (CAU). Alacant, 5 de juny de 2009.
- Presentació del *Impacto de la Administración Electrónica en los archivos universitarios. Recomendaciones*. Documento para los rectores. Presentació de Yolanda Cagigas (Universitat de Navarra) i Pepita Raventós (Universitat de Lleida) en les Jornades de la Comissió Sectorial de Secretaris Generals celebrades a la Universitat Internacional Menéndez y Pelayo. Santander, 17-19 juny de 2010.
- Publicació *¿Qué son los metadatos?*, a la Revista d'Arxius. Associació d'Arxivers Valencians, 2010.
- Ponència *Repositorios digitales: aplicación del modelo OAI y los esquemas de metadatos a la conservación del patrimonio documental archivístico* dins del *Seminario Internacional el futuro de la memoria: el patrimonio archivístico digital*. 18-19 novembre 2010. Santiago de Compostela.

Divulgació

- Celebració del dia internacional dels arxius, 9 de juny. Jornada de portes obertes i visita guiada per les instal·lacions del Servei d'Arxiu i Gestió de documents. Les activitats desenvolupades han estat: l'anunci de l'activitat a tota la comunitat universitària per info-llistes i info-pdi, s'ha preparat un cartell anunciador i s'ha realitzat una visita guiada seguint el circuit documental que segueixen els documents quan arriben al Servei d'Arxiu i Gestió de Documents, lliurament d'una bossa obsequi amb la Declaració Internacional dels Arxius. Va comptar amb la participació de 17 persones.
- Participació en les reunions del Grup d'Arxivers de Lleida. Aportació de notícies produïdes a la UdL al blog: <http://gruparxiverslleida.wordpress.com/>

El Grup d'Arxivers de Lleida té un bloc propi a Internet:
http://cultura.gencat.cat/arxius/butlleti/n60/variable/notici_19.htm



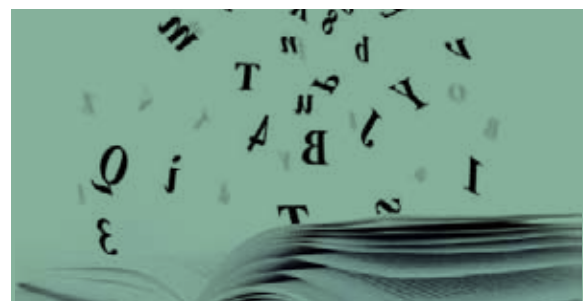
7. Pla de prevenció

Prevenció de riscos laborals i pla de prevenció d'incendis

El Servei d'Arxiu i Gestió de Documents ha treballat en el pla de prevenció en cas de sinistres per a garantir la continuïtat de l'actuació arxivística de la Universitat en cas que es produeixi un sinistre o immediatament després que es produeixi. Aquest pla està en relació amb les normes de conservació dels documents. El pla de prevenció parteix del que hi ha definit amb caràcter general per la Universitat en l'edifici del Rectorat, encara que acabarà tenint algunes especificitats. El seu objectiu és fixar les pautes d'actuació, que han de seguir-se necessàriament en cas de sinistre, ja que un actuació equivocada pot posar en perill la conservació dels documents conservats al dipòsit de l'Arxiu. En aquests moments es troba molt alentit per falta de recursos en el Servei i que possibiliti el treball continuat d'anàlisi de les sèries documentals i poder presentar les propostes a la Comissió d'Arxiu i Gestió de Documents.

ORGANIGRAMA EQUIPS D'EMERGÈNCIA EDIFICI RECTORAT → Funcions dels Equips d'Emergència

ACTUACIONS CONCRETES PER FASES (Comú per campus)		INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA
AVÍS D'EMERGÈNCIA	→	-Descripció detecció automàtica Rectorat
CONFIRMACIÓ D'EMERGÈNCIA	→	
ALARMA ALS EQUIPS	→	
INTERVENCIÓ	→	- Instal·lacions de protecció contraincendis - Sectors incendi i característiques prals. edifici - Tall de subministraments - Equips de protecció per a ESI's
AVÍS AJUTS EXTERNS	→	- Full d'informació a facilitar ajuts externs (112)
EVACUACIÓ	→	- Plànols d'evacuació i confinament - Plànols de l'edifici amb la seva senyalització
CONFINAMENT		
TAULA RESUM D'ACTUACIONS		



8. Formació

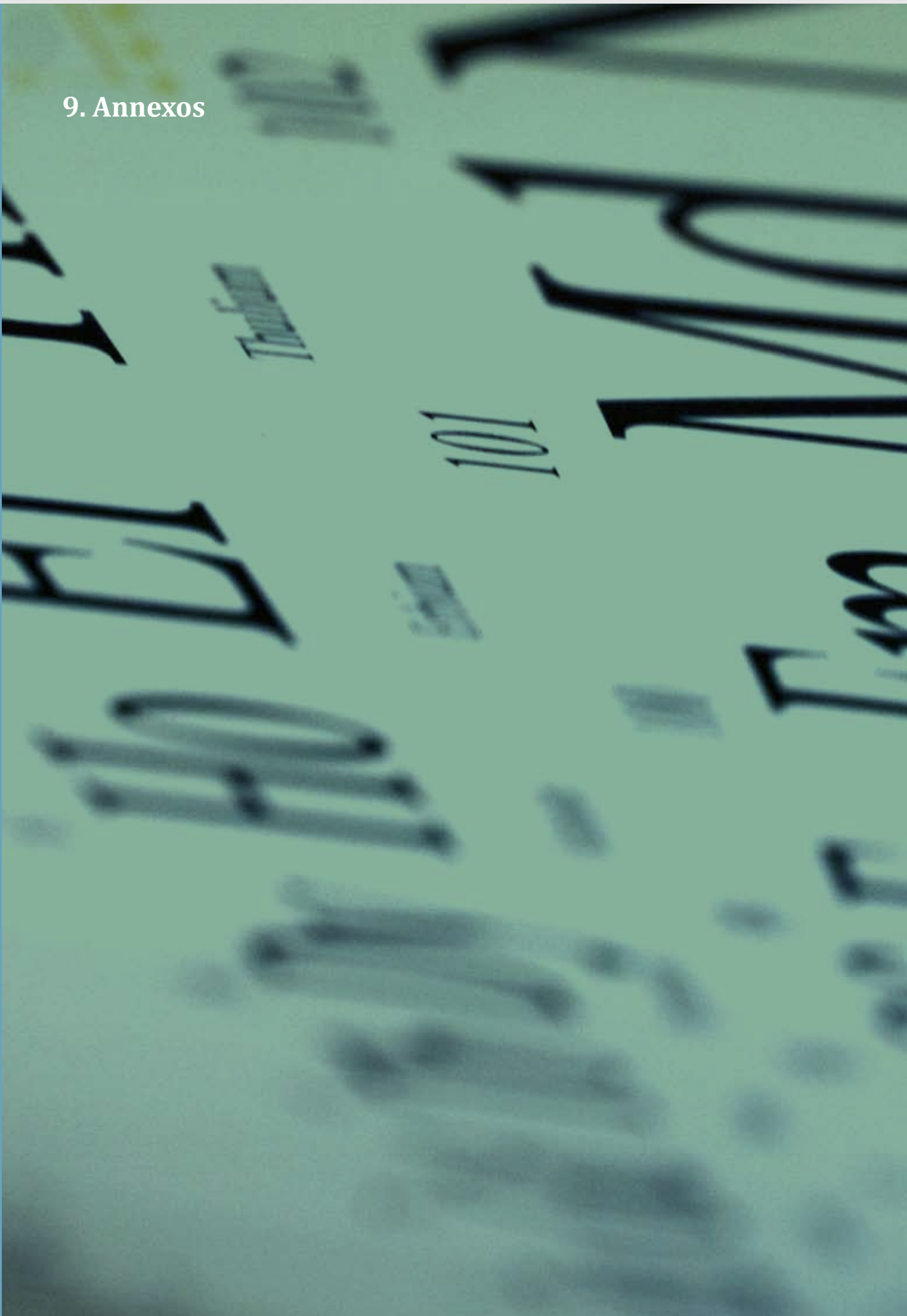
- *Activitats formatives dins del Pla de formació del PAS*

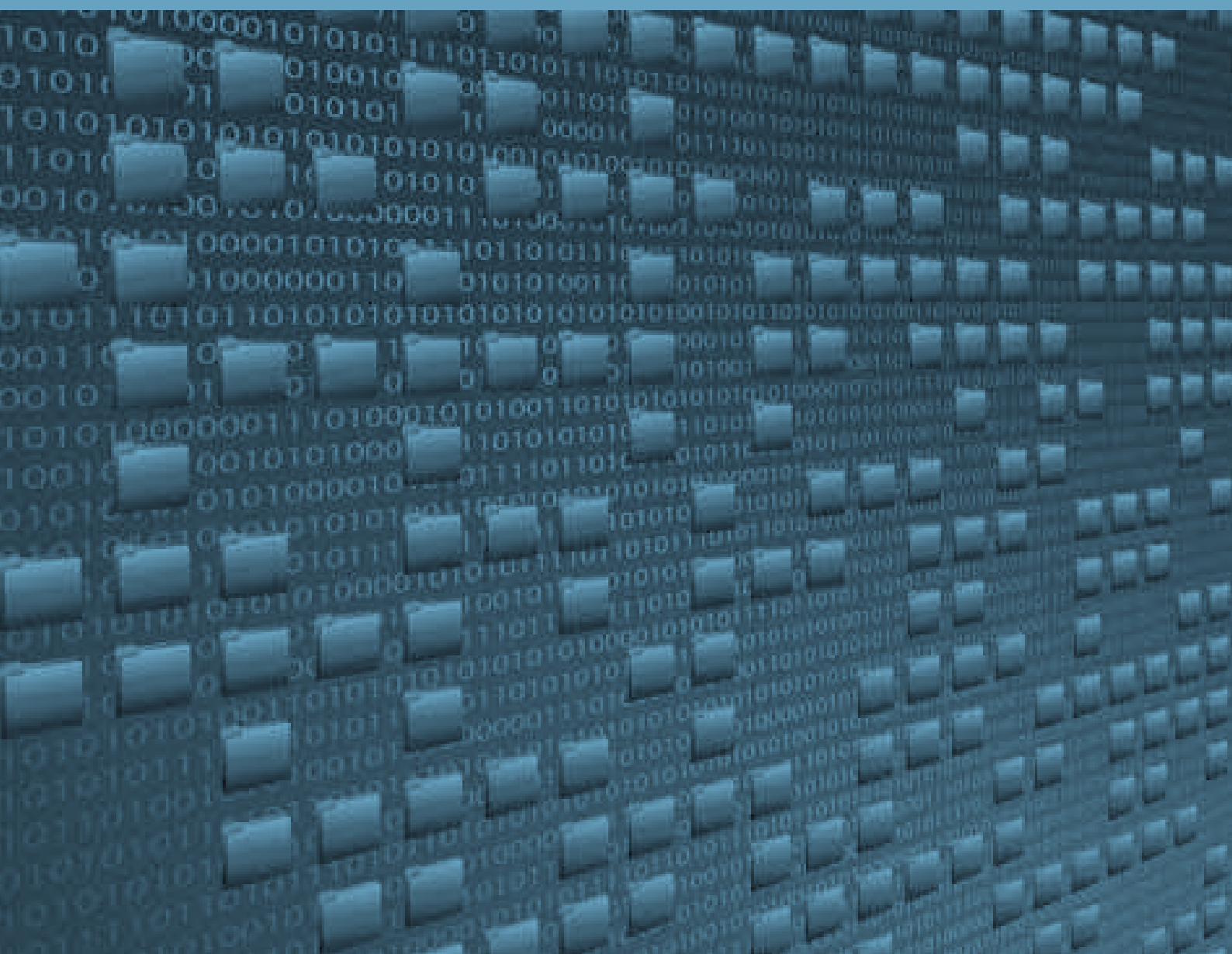
Des del Servei d'Arxiu i Gestió de Documents durant l'any 2010 es va organitzar una *Jornada sobre gestió de documents, protecció de dades i administració-e*, el dia 11 de juny.

En el primer semestre de l'any 2011 també s'ha impartit un curs d'organització d'arxius i documents al PAS de la Universitat, maig 2011.



9. Annexos





Annex 1

Àrees d'efectivitat i àrees d'avaluació del Servei d'Arxiu i Gestió de Documents

1. Implantació del sistema de gestió documental

- 1.1. Metres lineals inventariats respecte al total d'auditats
- 1.2. Metres lineals classificats i descrits del total d' auditats
- 1.3. Metres lineals instal·lats
- 1.4. Número de caixes instal·lades
- 1.5. Número de registres, classificats i descrits
- 1.6. Número d'expedients descrits
- 1.7. Número d'expedients descrits en suport diferent del paper
- 1.8. Unitats que la documentació està descrita i apliquen el sistema de gestió documental en relació amb el total d'unitats
- 1.9. Pressupost anual
- 1.10. Diners obtinguts amb subvencions
- 1.11. Total pressupost per implantar el sistema

2. Aplicació del quadre de classificació i confecció d'expedients

- 2.1. Núm. d'unitats que estan aplicant el quadre de classificació en relació al total d'unitats
- 2.2. Número de procediments analitzats en les unitats i serveis per aplicar els criteris de classificació i els demás elements del sistema de gestió documental en relació al total de sèries documentals de la unitat o servei
- 2.3. Increment de la normalització dels documents i formularis que es generen en les unitats i serveis

| 27

3. Aplicació del calendari de conservació

- 3.1. Número d'acords presos per la Comissió d'Arxiu i Gestió de Documents
- 3.2. Número de taules d'avaluació documental aplicades (TAD)
- 3.3. Número de propostes presentades a la Comissió Nacional d'Accés, Avaluació i Tria Documental de Catalunya (CNAATD)
- 3.4. Número de propostes acceptades

4. Transferències

- 4.1. Número i increment d'unitats que transfereixen documentació respecte al total
- 4.2. Número d'unitats que transfereixen documentació aplicant les TAD
- 4.3. Número de transferències a revisar
- 4.4. Número de caixes transferides

5. Consulta i préstec

- 5.1. Número de consultes
- 5.2. Número de consultes especialitzades
- 5.3. Número de consultes que la informació no s'ha localitzat
- 5.4. Número de consultes que no s'ha seguit correctament el procediment
- 5.5. Número de préstecs
- 5.6. Número de préstecs que no s'ha seguit el procediment correctament

6. Eliminació

- 6.1. Número de caixes eliminades
- 6.2. Número d'unitats o serveis que eliminen documentació respecte del total d'unitats i serveis
- 6.3. Número de sèries que s'ha eliminat documentació
- 6.4. Número de caixes eliminades que contenen dades personals

7. Accés i seguretat

- 7.1. Número d'incidències sobre accés
- 7.2. Número d'incidències de seguretat

8. Difusió

- 8.1. Número d'activitats de difusió
- 8.2. Increment de la informació que hi ha en la intranet o en el web sobre el sistema de gestió documental
- 8.3. Tipus d'activitats per garantir la difusió del Servei
- 8.4. Publicacions i notícies sobre el fons que custodia el Servei o la feina que desenvolupa el Servei



Àrees de resultats del Servei d'Arxiu i Gestió de Documents

ÀREES DE RESULTATS	2006	%	2007	%	2008	%	2009	%	2010	%	TOTAL	%
1. Implantació del sistema de gestió documental												
1.1. Metres lineals inventariats respecte al total d'auditats	254	9,48	478,5	17,9	299,8	11,2	658,8	24,6	51	1,9	1742,1	65,01
1.2. Metres lineals classificats i descrits respecte del total d'auditats	127,79	4,77	23,66	0,88	67,2	2,51	36,2	1,35	37,18	1,39	292,03	10,89
1.3. Metres lineals instal·lats respecte al total auditats	127,79	2,82	23,66	0,52	67,2	1,49	36,2	0,8	37,18	0,82	292,03	10,89
1.4. Número de caixes instal·lades al dipòsit	983		182		517		284		286		2252	49,77
1.5. Número de registres classificats i descrits	1756		1956		7672		12.282		14.721		38387	
1.6. Número d'expedients descrits	1667		1140		4927		11.025		10.950		29709	
1.7. Número d'expedients descrits en suport diferent del paper	0	0	9	0,2	97	2,14	4	0,09	0	0	110	4,10
1.8. Unitats que la doc.està descrita i apliquen el sistema en relació al total d'unitats	1	1,03	1	1,03	4	4,12	6	6,19	18	18,6	30	30,92
1.9. Pressupost anual	18.400		60.920		47.370		47.244		52.270			
1.10. Diners obtinguts amb subvencions			1.189		6.000		10.821		7.500			
1.11. Total pressupost per implantar el sistema	18.400		62.109		53.370		58.065		59.770			
2. Aplicació del quadre de classificació i confecció d'expedients												
2.1. Núm. d'unitats que apliquen el quadre de classificació en relació al total d'unitats	1	1,03	1	1,03	4	4,12	6	6,19	28	28,3	40	41,23
2.2. Número de procediments analitzats en les unitats i serveis per aplicar els criteris de classificació i altres elements del sistema												
2.3. Increment de la normalització dels documents i formularis que es generen en les unitats i serveis*												
3. Aplicació del calendari de conservació												
3.1. Número d'acords presos per la Comissió d'Arxiu i Gestió de Documents	10		5		4		10		5		34	
3.2. Número de TAD aplicades (111 TAD aplicables)	14	12,6	3	2,7	5	4,5	33	29,7	11	9,91	66	59,45
3.3. Número de propostes presentades a la CNAATD	0		0		6		3		0		9	
3.4. Número de propostes acceptades	0		0									
4. Transferències												
4.1. Número d'unitats que transfereixen documentació respecte al total**	15	13,5	12	10,8	14	12,6	20	18	40	36	40	41,23
4.2. Número d'unitats que transfereixen documentació aplicant les TAD	15	13,5	12	10,8	14	12,6	20	18	40	36	40	41,23
4.3. Número de transferències fetes correctament	37		51		34		62		51		235	
4.5. Número de caixes transferides	3134		4429		778		1934		474		10749	
5. Consulta i préstec												
5.1. Número de consultes	37	37	51	14	93	42	154		171		506	
5.1.1. Número de consultes internes									158			
5.1.2. Número de consultes externes									13			
5.2. Número de consultes especialitzades							154		171			
5.3. Número de consultes que la informació no s'ha localitzat	-		1		2		-		0			
5.4. Número de consultes que no s'ha seguit correctament el procediment	-		-		-		-		0			
5.5. Número de préstecs	-		-		2		2		13		17	
5.7. Número de préstecs que no han seguit correctament el procediment	-		-		-		-		0			
6. Eliminació												
6.1. Número de caixes eliminades	1337		973		169		569		247		3295	
6.2. Número d'unitats o serveis que eliminen documentació respecte del total d'unitats	15	15,5	12	12,4	12	12,4	22	22,7	19	19,6	80	82,47
6.3. Número de sèries que s'ha eliminat documentació	4		5		7		14		14		44	
6.4. Número de caixes eliminades que contenen dades personals	1337		973		169		569		247		3295	
7. Accés i seguretat												
7.1. Número d'incidències sobre accés												
7.2. Número d'incidències de seguretat												
8. Difusió												
8.1. Número d'activitats de difusió									11		11	

*De l'apartat 2.3, cal tenir en compte que des de l'any 2008 d'aprovació pel Consell de Govern de 30 de gener del Manual d'Imatge Institucional totes les unitats tenen la seua papereria normalitzada. Restaria la confecció d'un Manual de documents administratius per a la UdL

**Sobre 97 unitats que van ser les auditades

Mida caixa d'arxiu: 38x13x26

Total metres lineals auditats: 2679,5

Núm. de caixes totals al compacte: 4524

Descripcions llocs de treball

Aquestes descripcions són una proposta, resultat del treball després d'analitzar les àrees d'avaluació i les àrees d'efectivitat del Servei d'Arxiu i Gestió de Documents i poder cobrir les necessitats que fins aquest moment s'han detectat.

Fitxa 1

SERVEI D'ARXIU I GESTIÓ DE DOCUMENTS

Lloc de Treball

Cap del Servei

MISSIÓ: Planificar, dirigir, impulsar, coordinar i controlar el Servei d'Arxiu i Gestió de Documents i el sistema de gestió dels documents de la Universitat, amb els recursos humans i materials necessaris, per complir amb la finalitat bàsica de conservar organitzadament el fons documental dipositat en el Servei a la vegada que assegurar i potenciar la seua consulta per tots aquells que estiguin autoritzats segons la normativa vigent.

ÀREES D'EFECTIVITAT

1. Implantació del sistema de gestió documental i arxiu
2. Aplicació del calendari de conservació
3. Eliminació
4. Consulta i préstec
5. Accés i seguretat
6. Difusió
7. Personal assignat
8. Objectius i plans d'actuació
9. Pressupost

ÀREES D'AVALUACIÓ

- 1.1. % metres lineals inventariats
- 1.2. % metres lineals classificats i descrits
- 1.3. % metres lineals instal·lats
- 1.4. Unitats que la documentació està descrita i apliquen el sistema de gestió documental en relació amb el total d'unitats
- 1.5. Incidències de la base de dades a l'hora d'introduir dades o extraure informes
- 1.6. Número d'incidències amb les unitats per aplicar el sistema
- 1.7. Increment de la inversió per implantar el sistema
- 2.1. % acords presos per la Comissió d'Arxiu i Gestió de Documents
- 2.2. Número de taules d'avaluació documental aplicades (TAD)
- 2.3. Número de propostes presentades a la Comissió Nacional d'Accés, Avaluació i Tria Documental de Catalunya (CNAATD)
- 2.4. Número de propostes acceptades
- 3.1. Número de sèries que s'ha eliminat documentació
- 3.2. Número de caixes eliminades que contenen dades personals
- 4.1. Número de consultes que la informació no s'ha localitzat
- 4.2. Correcció procediment de consultes que no s'ha fet correctament
- 4.3. Correcció procediment de préstecs que no s'ha fet correctament
- 5.1. % incidències sobre accés
- 5.2. % Incidències i seguretat
- 5.3. Número d'incidències resoltes sobre el total d'incidències d'accés i de seguretat
- 6.1. Número d'activitats de difusió realitzades respecte a les acordades
- 6.2. Publicacions i notícies sobre el fons que custodia el Servei o la feina que desenvolupa el Servei
- 7.1. Nivell de resultats assolits pel personal del Servei, en relació a les Àrees d'efectivitat del seus Llocs de Treball
- 7.2. % d'absentisme del personal del Servei
- 8.1. Nivell d'acompliment dels objectius establerts i del seus plans d'actuació
- 9.1. % desviació de la gestió del pressupost

ÀREES DE DECISIÓ

1. Mètode d'implantació del sistema de gestió documental
2. Proposta de calendari de conservació
3. Decideix el procediment de consulta i préstec
4. Decisió sobre els criteris d'ús i seguretat
5. Decideix sobre notícies i publicacions del Servei o la feina
6. Decisió sobre l'assignació de tasques entre el personal assignat
7. Proposta d'objectius a l'equip
8. Aplicació del pressupost assignat
9. Decideix en quin moment és pot eliminar la documentació

INPUTS TÍPICS

1. Potenciar la integració del Servei amb les diferents unitats i serveis de la Universitat, així com la participació en els diferents projectes d'organització i gestió administrativa, docència i recerca, així com de formació que serveixi per millorar la qualitat organitzativa de la UdL.
2. Crear, impulsar, coordinar i supervisar els serveis arxivístics i de gestió documental oferts als usuaris de la UdL.
3. Dissenyar accions de formació, promoció i difusió dels serveis arxivístics i de gestió documental, afavorint i potenciant l'accés i l'ús tant dels usuaris interns com dels externs.
4. Proposar i gestionar el pressupost assignat al Servei.
5. Proposar i supervisar els projectes de noves instal·lacions i dels equipaments i de les aplicacions.
6. Tenir cura de les adaptacions que s'hagin de realitzar pel Servei fruit dels nous models arxivístics i de gestió documental que suposin un canvi en l'organització.
7. Fer propostes de normatives internes i reglaments.
8. Preparar, analitzar i trametre al secretari o secretària general les estadístiques i informes que aquest li demani.
9. Redactar la memòria anual del Servei d'Arxiu i Gestió de Documents.
10. Recollir, examinar i donar resposta, si s'escau, a les propostes, els suggeriments i les reclamacions dels usuaris.
11. Establir objectius i plans de millora mitjançant l'elaboració i desenvolupament de projectes.
12. Dirigir el personal al seu càrrec, distribuint responsabilitats i objectius.
13. Controlar i coordinar la gestió de cada una de les seccions del Servei.
14. Garantir la qualitat del servei orientat a l'usuari.
15. Controlar i fer el seguiment dels objectius marcats dins de l'àmbit de la seua competència
16. Qualsevol altres de tipus similar que li siguin encomanades pels seus superiors, dins de les funcions pròpies de la seua categoria professional i preparació tècnica.

FORMACIÓ REQUERIDA

Llicenciat
 Formació postgraduada
 Formació específica en Lideratge i Direcció d'Equips.
 Català C
 Anglès oral i escrit

EXPERIÈNCIA PRÈVIA

Gestió documental i arxiu



Fitxa 2

SERVEI D'ARXIU I GESTIÓ DE DOCUMENTS
Lloc de treball
Tècnic/a superior d'arxiu
<p>MISSIÓ: Col·laborar de forma activa en totes aquelles tasques de caràcter tècnic que el cap de servei li encomani relatives a la implantació i supervisió del sistema de gestió documental i arxiu. Aquesta col·laboració ha d'entendre's, també com una aportació d'iniciatives i millores tant tècniques, com organitzatives, que proposarà a la direcció com a objecte de millorar l'eficàcia i eficiència dels recursos i serveis que presta el Servei a la Institució i a la societat.</p>
<p>ÀREES D'EFECTIVITAT</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Implantació del sistema de gestió documental 2. Aplicació del quadre de classificació i confecció d'expedients 3. Aplicació del calendari de conservació. 4. Transferències 5. Consulta i préstec 6. Eliminació 7. Accés i seguretat 8. Difusió 9. Plans d'actuació
<p>ÀREES D'AVALUACIÓ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1. % metres lineals inventariats 1.2. % metres lineals classificats i descrits 1.3. % metres lineals instal·lats 2.1. % d'unitats que apliquen el sistema de gestió documental en relació amb el total d'unitats 2.2. Incidències de la base de dades a l'hora d'introduir dades o extraure informes 2.3. % Reducció de correccions en les descripcions 2.4. Número d'incidències en les unitats que no apliquen el sistema del total d'unitats 2.5. % d'unitats que estan aplicant el quadre de classificació en relació al total d'unitats 2.6. Número de procediments analitzats en les unitats i serveis per aplicar els criteris de classificació i els demás elements del sistema de gestió documental en relació al total de procediments 2.7. Increment de la normalització dels documents i formularis que es generen en les unitats i serveis 3.1. Número d'acords presos per la Comissió d'Arxiu i Gestió de Documents que s'han aplicat 4.1. Número i increment d'unitats que transfereixen documentació 4.2. Número de transferències fetes correctament 4.3. Número de transferències a revisar 4.4. Número de caixes transferides 5.1. Número de consultes 5.2. Número de consultes especialitzades 5.3. Número de préstecs 6.1. Número de caixes i metres lineals eliminats 6.2. Número d'unitats o serveis que eliminen documentació 6.3. % de sèries que s'ha eliminat documentació 6.4. % eliminació de documentació que conté dades personals 7.1. Número d'incidències sobre accés

7.2. Número d'incidències de seguretat

8.1. Increment de la informació que hi ha en la intranet o en el web sobre el sistema de gestió documental

8.2. Tipus d'activitats per garantir la difusió del Servei

8.3. Publicacions i notícies sobre el fons que custodia el Servei o la feina que desenvolupa el Servei

9.1. % d'acompliment dels plans d'actuació

ÀREES DE DECISIÓ

1. Incidències de la base de dades a l'hora d'introduir dades o extreure informes.
2. Com explicar el quadre de classificació i les normes de conservació a les unitats i en els procediments analitzats.
3. Sistema de seguretat i revisió del quadre de classificació, del calendari de conservació, descripció del repertori d'expedients.
4. Moment que es faran les transferències, respecte a les fetes correctament i de les unitats que transferiran.
5. Sobre la viabilitat de la consulta i el préstec.
6. Proposa el moment de l'eliminació de la documentació.
7. Decideix sobre el sistema a forma de resoldre la incidència sobre accés i seguretat.
8. Decideix sobre la informació que inclou el web.
9. Decideix sobre el tipus d'activitats per garantir la difusió.
10. Distribució de tasques en els plans d'actuació i el calendari del pla d'actuació.

INPUTS TÍPICS:

Conservar, difondre i custodiar el patrimoni documental de la Universitat.

Coordinar la implementació dels mòduls del programa del sistema de gestió de documents i arxiu sota les directrius de la direcció.

Supervisar, realitzar i validar els processos tècnics, circuits i procediments que es deriven de la gestió del sistema de gestió de documents i arxiu.

Dirigir i supervisar tasques tècniques d'inventari, classificació i ordenació del fons i coordinar la implementació i seguiment de les normes de descripció internacionals i nacionals.

Seguir i aplicar la normativa internacional de descripció i aconseguir unitat, cohesió i coherència interna en la descripció.

Elaborar i mantenir instruments de descripció.

Establir els criteris de manteniment, conservació, inventari i mesures de seguretat de l'espai físic i equipament, juntament amb els serveis tècnics corresponents.

Seleccionar i fer el seguiment i control del dipòsit.

Gestionar i atendre les consultes i els préstecs que es produeixen al Servei.

Oferir i difondre informació pertinent per donar resposta a les consultes que els usuaris interns i externs plantegin.

Organitzar, supervisar i controlar els serveis i recursos disponibles per als usuaris amb la coordinació de les altres seccions del Servei.

Coordinar i desenvolupar el pla de planificació i prevenció de desastres.

Controlar el pressupost de la Secció i informar de la seua execució.

Col·laborar amb les diferents Seccions del Servei d'Arxiu i Gestió de Documents.

Preparar, analitzar i trametre a la direcció del Servei les estadístiques i informes que aquesta li demani.

Controlar i supervisar els recursos bibliogràfics que hi ha al Servei d'Arxiu i Gestió de Documents.

Gestionar i vetllar pel bon funcionament dels equipaments, instal·lacions i espais del Servei d'Arxiu i Gestió de Documents.

Recollir i analitzar les propostes, els suggeriments i les reclamacions dels usuaris.

Col·laborar amb la direcció en la redacció i preparació de les prescripcions tècniques i dels lots per a concursos de serveis per al Servei.

Organitzar i supervisar els llegats i les donacions de fons privats que rep la UdL d'acord amb la direcció.

Vetllar per la qualitat del servei per obtenir la màxima rendibilitat dels recursos disponibles.

Controlar i fer el seguiment dels objectius marcats dins l'àmbit de la seua competència.

Qualsevol altres de tipus similar que li siguin encomanades pels seus superiors, dins de les funcions pròpies de la seua categoria professional i preparació tècnica.

FORMACIÓ REQUERIDA

Llicenciat

Formació postgraduada

Coneixements informàtics: processadors de textos, full de càlcul, bases de dades i pàgines web.

Català C

Anglès oral i escrit

EXPERIÈNCIA PRÈVIA

Gestió documental i arxiu



Fitxa 3

<p>SERVEI D'ARXIU I GESTIÓ DE DOCUMENTS</p> <p>Lloc de treball</p> <p>Tècnic/a mig d'arxiu</p>
<p>MISSIÓ: Col·laborar i participar en la implantació i desenvolupament del sistema de gestió documental. Aquesta participació es fa normalment, amb la indicació de la direcció del Servei, sota la coordinació i supervisió dels tècnics Superiors d'arxiu. Actua en l'aplicació de la classificació documental, en la descripció de les unitats documentals, en la difusió de la informació i l'atenció a l'usuari.</p>
<p>ÀREES D'EFECTIVITAT</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Implantació del sistema de gestió documental i arxiu. 2. Aplicació del quadre de classificació i confecció d'expedients. 3. Transferències 4. Eliminació 5. Plans d'actuació
<p>ÀREES D'AVALUACIÓ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Metres lineals inventariats 1.2. Metres lineals classificats i descrits 1.3. Metres lineals instal·lats 2.1. Número d'incidències de la bdd 2.2. % Reducció de correccions a les descripcions 2.3. Número d'expedients entrats correctament a la base de dades i classificats 3.1. Número de transferències a revisar 3.2. Número de caixes transferides correctament 4.1. Número de caixes i metres lineals eliminats 5.1. % d'acompliment de les tasques assignades en els plans d'actuació
<p>ÀREES DE DECISIÓ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Decideix que els expedients estan correctament descrits d'acord amb el sistema, quadre de classificació. 2. Decideix que les transferències tant per descriure com per eliminar estan fetes correctament i també segons el procediment establerts. 3. Decideix sobre si la documentació que s'ha d'eliminar realment es pot eliminar d'acord amb la norma de conservació. 4. Decidir el sistema a utilitzar dels recursos disponibles per resoldre el pla o plans d'actuació.
<p>INPUTS TÍPICS:</p> <p>Coordinar i desenvolupar projectes basats en les TIC relacionats amb l'àmbit de la gestió electrònica de documents per tal d'assegurar-ne i potenciar-ne l'ús i l'accés.</p> <p>Coordinar la implementació dels mòduls del programa del sistema de gestió documental sota les directrius de la direcció.</p> <p>Supervisar, realitzar i validar els processos tècnics, circuits i procediments que es deriven de la implantació del sistema de gestió documental.</p> <p>Dirigir el personal al seu càrrec, distribuint responsabilitats i objectius, organitzant, supervisant i distribuint les tasques.</p> <p>Dissenyar, difondre i millorar nous serveis de la web del Servei.</p> <p>Mantenir al dia la web del Servei.</p> <p>Coordinar i validar els canvis en el Manual d'Imatge Institucional.</p> <p>Gestionar i supervisar l'aplicació dels procediments d'arxiu - gestió documental: classificació, transferència i aplicació de taules d'avaluació documental a nivell de document, expedient i sèrie.</p> <p>Participar en projectes nacionals o internacionals dins del marc arxivístic i de gestió documental.</p> <p>Preparar, analitzar i trametre a la direcció les estadístiques i informes que aquesta li demani.</p> <p>Col·laborar amb les diferents Seccions del Servei d'Arxiu i Gestió de Documents.</p> <p>Col·laborar amb la direcció en la redacció i preparació de les prescripcions tècniques i dels lots per a concursos de serveis de gestió documental.</p>

Recollir i analitzar les propostes, els suggeriments i les reclamacions dels usuaris.

Estar al dia en el nou programari relacionat amb els serveis, recursos, procediments i tècniques de formació.

Col·laborar amb la direcció en la redacció dels projectes d'avaluació.

Vetllar per la qualitat del servei per obtenir la màxima rendibilitat dels recursos disponibles.

Controlar i fer el seguiment dels objectius marcats dins de l'àmbit de la seua competència.

Qualsevol altres de tipus similar que li siguin encomandes pels seus superiors, dins de les funcions pròpies de la seua categoria professional i preparació tècnica.

FORMACIÓ REQUERIDA

Diplomat

Coneixements informàtics: processadors de textos, full de càlcul, bases de dades i pàgines web.

Català C

EXPERIÈNCIA PRÈVIA

Gestió documental i arxiu



Fitxa 4

<p>SERVEI D'ARXIU I GESTIÓ DE DOCUMENTS</p> <p>Lloc de treball</p> <p>Administratiu</p>
<p>MISSIÓ: Servir a les tasques administratives del Servei, sota la supervisió i directrius del personal tècnic</p>
<p>ÀREES D'EFECTIVITAT</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atenció al públic 2. Comunicació escrita 3. Nivell de desviació del pressupost 4. Suport administratiu
<p>ÀREES D'AVALUACIÓ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Nivell de qualitat de la informació donada: trucades rebudes amb el mateix assumpte de la mateixa unitat o persona. 1.2. Número de queixes rebudes per escrit o de paraula. 2.1. Nivell de qualitat dels textos redactats o encarregats (oficis, cartes, informes, estadístiques, etc.) d'acord amb els criteris establerts. 2.2. Nivell de qualitat dels textos a l'hora d'emplenar documents normalitzats: impresos de caràcter econòmic i administratiu. 2.3. Número de propostes de millora dels textos redactats o encarregats i dels documents normalitzats. 3.1. Errades comeses en la desviació del pressupost. 3.2. Errades en la facturació i en els terminis dels contractes, subvencions i ajudes. 4.1. Número de feines desenvolupades sense haver de repetir-les o corregir-les. 4.2. Número d'iniciatives amb l'objectiu de millora dels procediments administratius existents al Servei del seu lloc de treball.
<p>ÀREES DE DECISIÓ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Decideix el contingut de la resposta a donar i com ho diu. 1.2. Decideix el text i el format dels textos a redactar. 1.3. Quan i com ha d'avisar al cap sobre el desviament del pressupost. 1.4. Respecte a la facturació i en funció de les errades detectades decideix quan i com fer la reclamació. 1.5. Decideix com s'organitza per respondre els encàrrecs del seu cap i/o demandes del Servei.
<p>INPUTS TÍPICS:</p> <p>Elaborar i tramitar documentació i correspondència del Servei d'Arxiu i Gestió de Documents, tenint cura del desenvolupament correcte dels procediments, així com organitzar l'arxiu de la unitat.</p> <p>Confeccionar documents habituals del seu àmbit, així com redactar i despatxar correspondència del Servei i emplenar documents normalitzats i impresos (de caràcter econòmic i administratiu).</p> <p>Controlar i gestionar el pressupost del Servei, utilitzant equips informàtics per a la introducció i/o extracció de dades.</p> <p>Controlar i gestionar els residus generats pel Servei, pel seu aprofitament o reciclatge.</p> <p>Controlar i fer el seguiment del material d'oficina i d'arxiu, així com de les despeses que generen.</p> <p>Tenir cura dels aspectes econòmics del seu àmbit: facturació i terminis de contractes de subministrament.</p> <p>Controlar i fer els canvis en el Manual d'Imatge Institucional.</p> <p>Atendre el públic.</p> <p>Elaborar informes i estadístiques relacionats amb el seu àmbit de treball.</p> <p>Qualsevol altres de tipus similar que li siguin encomanades pels seus superiors, dins de les funcions pròpies de la seua categoria professional i preparació tècnica.</p>
<p>FORMACIÓ REQUERIDA</p> <p>Títol de batxiller o tècnic</p> <p>Coneixements informàtics: processadors de textos, full de càlcul, bases de dades i pàgines web.</p> <p>Coneixements en gestió documental i arxiu</p> <p>Català C</p>
<p>EXPERIÈNCIA PRÈVIA</p> <p>Haver desenvolupat aquestes funcions prèviament.</p>



Annex 2

Objectius 2010

- 1.1. Incrementar fins a un 18% els metres lineals inventariats respecte al total d'auditats.
- 1.2. Incrementar fins a un 1% els metres lineals classificats i descrits del total d'auditats.
- 1.3. Incrementar fins a un 2% els metres lineals instal·lats.
- 1.4. Incrementar fins d'un a un 3% els núm. d'expedients descrits.
- 1.5. Incrementar fins a un 3% els núm. d'unitats que està descrita la documentació i apliquen el sistema respecte al total d'unitats.
- 1.6. Gestionar el 100% del pressupost assignat, com a mínim, al mes de novembre.
- 1.7. Incrementar fins a un 1% número d'acords presos per la Comissió d'Arxiu i Gestió de Documents.
- 1.8. Increments fins a 5 TAD aplicables.
- 1.9. Mantenir el número de propostes presentades a la CNAATD.
- 1.10. Incrementar d'un 2% el núm. d'unitats que transfereixen documentació respecte al total.
- 1.11. Increment del número de caixes eliminades en un 10% respecte a l'any anterior.
- 1.12. Incrementar fins arribar al 10% del número d'unitats o serveis que eliminen documentació respecte del total d'unitats.
- 1.13. Increment fins al 8% el número de sèries que s'ha eliminat documentació.
- 1.14. Mantenir el pla de difusió.

Els objectius per al 2010 s'han assolit en un 57,14%.

Annex 3

Taula resum subvencions concedides Generalitat de Catalunya

Anys	2007	2008	2009	2009bis**	2010	TOTAL
Import de la feina a fer	36.000	25.000	20.985	25.000	25.000	131.985
Import de l'aportació de la UdL a la sol·licitud	18.000	17.500	14.690	20.474	17.500	88.164
Quantitat sol·licitada	18.000	7.500	6.295	6.465	7.500	45.760
Quantitat real concedida	1.189	6.000	6.295	4526	7.500	25.510
Quantitat inicial concedida	1.998	6.000	6.295	4526		26.319
% concedit Subdirecció (2007: 5,55%)	6	24	30	21	30	22,2
% sol·licitat	50	30	30	70	30	42
Diners justificats	21.110	25.000	20.985	25.000	25.000	117.095
Diners destinats des de la UdL	20.000	19.180	14.878,85	20.610	17.950	92.619
Despeses Fundació UdL *	277	180	188,85	136	450	1231,85

* 2007: 25%; 2008: 3%; 2009: 3%; 2010: 3%

** L'any 2009 es van aconseguir subvencions del Departament d'Interior (Direcció Gral de la Memòria Democràtica) i del Departament de Cultura (Subdirecció Gral d'Arxius i Gestió Documental)

Annex 4

Informe final de Sadiel d'implantació ERES-UdL

Sadiel

Informe Implantació UDL v1.0

| 41



Data: **12 de maig de 2011**





FULLA DE CONTROL DEL DOCUMENT

Document : ERES_Informe_Implantació_UDL.0.doc
Denominació : Informe Actuacions ERES
Edició : 1.0
Data : 12 maig de 2011
Modifica a :
Realitzat per : **Sadiel**
Aprovat per :

CONTROL DE MODIFICACIONS

42 |

EDICIÓ	DATA	COMENTARIS	AUTOR
1.0	05.2011	Creació	Sadiel



ÍNDEX

1. Introducció	2
2. Particularitats	2
2.1 Elements funcionals:	2
2.1.1 Elements funcionals (no portats a terme, però registrats per el CAOC):	3
2.2 Elements tècnics:	3
2.3 Coordinació diferents equips (UDL, CESCA, SADIEL):	4
2.4 Gestió del Canvi:	4
2.5 Posada en funcionament del sistema:	5



1. Introducció

En el present document es detalla el procés d'implantació de l'aplicació ERES a la Universitat de Lleida en els entorns CESCA.

Aquesta implantació presentava diferents aspectes rellevants:

- Necessitat d'adaptació funcional de l'aplicació ERES.
- Canvi tecnològic de aplicació client a aplicació web.
- Canvi d'entorns tecnològics. Implantació en entorns CESCA fora de la Universitat de Lleida.

Aquest projecte ha permès la consolidació del entorn CESCA com a plataforma de desplegament ERES. Així com la col·laboració CESCA / SADIEL com equip de treball.

Es posa de manifest que les diferents implantacions ERES per a les diferents universitats presenten diferències sobretot degut a:

- Minimització impacte canvi aplicació per l'organització i usuaris.
- Diferents necessitats de gestió del registre.
- Diferents necessitats d'exploració de dades.

44 |

Durant la implantació s'han detectat requeriments funcionals per part d'UDL no coberts per l'aplicació ERES però que han estat registrats al CAOC (per possibilitar contemplar-los en versions futures). Aquests requeriments no afecten a funcionalitats bàsiques de l'aplicació.

2. Particularitats

A continuació diferents elements segons diferents perspectives del procés d'implantació a la Universitat de Lleida de l'aplicació ERES.

2.1 Elements funcionals:

- Parametrització:
 - El element més complex a consolidar ha estat la definició de les classificacions i les destins possibles i destí per defecte.
 - Possiblement aquest punt és degut a la configuració d'UDL on les unitats de registre en molts casos realitzen tasques de registre per a les unitats orgàniques de les quals depenen (ERES no contempla aquesta jerarquia entre unitats de registre i unitats orgàniques, totes les unitats de registre depenen del ens com a tal).



- Llistats:
 - S'ha posat de manifest la necessitat per part d'UDL de diferents llistats no contemplats en la versió genèrica ERES sobretot per al control del servei i les tasques per part dels usuaris.
- Destinació/Procedència formal i efectiva:
 - El projecte UDL s'ha plantejat una nova funcionalitat que seria viable per a altres implantacions (dintre d'Universitats i fora d'aquest àmbit).
- Control per inhabilitar el registre fora d'horari de registre:
 - El projecte UDL s'ha plantejat una nova funcionalitat que seria viable per a altres implantacions (dintre d'Universitats i fora d'aquest àmbit).

2.1.1 Elements funcionals (no portats a terme, però registrats per el CAOC):

| 45

- Plantilles:
 - Durant el procés d'implantació es va detectar que el nombre de plantilles amb el que treballa UDL és elevat.
 - UDL va sol·licitar un nou component de pantalla que permetés la cerca àgil de plantilles.
 - Nota: Actualment a través de CAOC s'està desenvolupament aquest component per resoldre la problemàtica com element de versió genèrica (per configuració es permetrà treballar amb l'antic i amb el nou component) .
- Històric de modificacions:
 - UDL va sol·licitar que la informació es mostrés agrupada per blocs per facilitar la seva lectura. Petició registrada per futures versions.
- Informació registre d'entrada:
 - UDL va sol·licitar que la informació de la unitat de registre on es va registrar l'assentament estigues visible en diferents llistats. Petició registrada per futures versions.

2.2 Elements tècnics:

- Autorització d'usuaris:



- Es va detectar la necessitat d'integrar amb un sistema d'autorització posteriorment a l'adjudicació de l'oferta.
- La integració tecnològica des de CESCA ha presentat problemàtiques en quant a obertura de ports entre CESCA i UDL per permetre la comunicació de sistemes.
- Resolució àgil d'incidències detectades:
 - Durant el procés d'implantació s'han detectat diferents problemàtiques en l'aplicació que han estat resoltes de forma àgil en l'aplicació definitiva.

2.3 Coordinació diferents equips (UDL, CESCA, SADIEL):

- Inicialment es va realitzar una delimitació de responsabilitats en el projecte:
 - UDL: Desenvolupament nous serveis per la cerca d'usuaris corporatius.
 - CESCA: Responsabilitat tecnològica en els entorns de desplegament
 - SADIEL: Responsabilitat tècnica (desenvolupament) i suport equip CESCA i suport funcional.
- El sistema de responsabilitats s'ha mantingut durant el projecte però s'ha revisat el procediment de suport:
 - Centralització de totes les peticions:
 - Determinades incidències era difícil per UDL la catalogació com a tècnic o funcional.
 - Es va optar centralitzar en CESCA per disposar d'un punt centralitzat de recollida de peticions i de control d'atenció a les comunicacions d'UDL.
- Per part de SADIEL el nivell de coordinació i maduresa en el procés garanteix un resultat correcte per les properes implantacions.

2.4 Gestió del Canvi:

- La gestió del canvi és un element clau per a l'èxit de la implantació, en aquest cas, UDL va designar la Sra. Pepita Raventós per liderar la gestió del canvi, la qual cosa ha gestionat amb èxit especialment en els següents aspectes:
 - Coneixement exhaustiu de l'organització i del registre.
 - Centralització de la decisió en quant als elements de parametrització i operativa de treball.



- Contacte directe amb els responsables de registre.
- Facilitació de la introducció de la nova aplicació i la seva acceptació per part dels usuaris.

2.5 Posada en funcionament del sistema:

- S'han respectat les planificacions inicials (amb petit marge desviament).
- La posada en marxa (el dia d'inici del servei) no ha presentat problemàtiques significatives per part del sistema i usuaris, permetent un treball normal.

Annex 5

Procediment de suport del CESCA per a ERES-UdL

CENTRE DE SUPERCOMPUTACIÓ
DE CATALUNYA



NOTA INFORMATIVA 02/11
(US INTERN)

Procediment de suport per a e-Registre

Josep Alemany i Ingrid Bàrcena • 14 de febrer de 2011

En aquest document es resumeixen les condicions i procediments del suport del servei comú de registre d'entrada i sortida electrònic (e-Registre).

48 |

Estructura del suport

El servei de suport de la plataforma comuna de Registre electrònic (e-Registre) s'estructura en tres nivells, com es mostra a la figura 1 i que es detallen a continuació:

- Nivell 1: Consisteix en el suport funcional als usuaris finals de la plataforma, que són els encarregats de les diferents unitats de registre de la institució. Aquest nivell de suport és responsabilitat de la pròpia universitat, que podrà escalar les incidències al Nivell 2 en cas que la incidència detectada sigui deguda a causes tècniques ja sigui per fallades en el programari com el maquinari o bé degudes a defectes funcionals de l'aplicació que provoquin un mal funcionament o no funcionament del sistema.



Figura 1. Nivells de servei



(US INTERN)

- **Nivell 2:** És el suport que dóna el CESCA i que cobreix les següents tasques:
 - Monitoratge i gestió de la plataforma.
 - Resolució d'incidències tècniques.
 - Escalat d'incidències funcionals, ja sigui a través del SAU del Consorci AOC o utilitzant la bossa d'hores contractada a Sadiel.

- **Nivell 3:** Realitzat per el Consorci Administració Oberta de Catalunya (AOC) o Sadiel als interlocutors designats pel CESCA. Aquest canal de suport permet l'escalat d'incidències tècniques i funcionals que poden provocar un mal funcionament de la plataforma. Aquest nivell de suport es pot realitzar tant per el Servei d'Atenció a l'Usuari (SAU) del Consorci AOC o bé a càrrec de la bossa d'hores que el CESCA té contractades amb Sadiel (450 hores a consumir en el termini d'un any) i que es canalitza a través de l'eina de gestió d'incidències pròpia de Sadiel (JIRA).

Acords de nivell de servei establerts

| 49

Per a cada nivell de suport, s'han establert diferents acords de nivell de servei entre les institucions i el CESCA (per al nivell 2) i entre el CESCA i SADIEL o CESCA i l'AOC (per al nivell 3), i que es descriuen a continuació:

Acord de nivell de servei amb les institucions (nivell 2)

A l'Acord signat entre el CESCA i les universitats públiques de Catalunya sobre serveis comuns d'administració electrònica al desembre del 2009 es va incloure la taula de nivell servei que es mostra a continuació.

Horari de servei	8x5 laborables (9-18 h., excepte divendres 9 -14.30 h. i juliol i agost 8-15 h.) Alguns serveis disposen d'un reforç S24x7
Disponibilitat del servei (1)	98,0%-99,5% (44-175 hores/any d'aturada per incidències)
Temps esperat de resposta (2)	4 hores en un 90% de les incidències (resolució: segons servei i criticitat)
Temps esperat de resolució	Segons el servei (per als nous, pendent de determinar)
Procediment d'excepcionalitat	S'informa als responsables dels serveis de les institucions usuàries
Fiabilitat	Segons el servei (per als nous, pendent de determinar)
Finestres de manteniment	Preavis de tres dies, durada màxima de 6 hores Preferiblement les actuacions programades es fan fora de l'horari de servei
Rendiment	Segons el servei (per als nous, pendent de determinar)
Temps de retenció de dades	El que determini la legislació vigent
Recuperació de dades	Segons el servei (per als nous, pendent de determinar però es podria arribar a 1 h.)
Suport als usuaris	Gestor per entrada d'incidències i consultes Telèfon del CESCA durant horari laboral i d'un proveïdor extern si S24x7



Seguretat	S'aplicaran els procediments i normatives de la Política de Seguretat del CESCOA
Informes	Incidències trimestrals
Monitoratge	Nagios, Cacti, Munin

(1) Calculat sobre 7x24x365.

(2) Sobre l'horari de servei indicat.

Taula 1. Condicions del servei dels serveis comuns d'e-Administració

Aquets acords de nivell de servei s'estan revisant per tal de poder incloure informació més acurada de la realitat i requisits particulars de cada un dels diferents serveis d'e-Administració pel que properament es disposarà d'un quadre més complet i detallat.

Acord de nivell de servei amb Sadiel (nivell 3)

El passat novembre es va contractar amb Sadiel una bossa de 450 hores, flexible per perfil, per tal de poder disposar de suport per poder solucionar les incidències que poguessin sorgir tant durant la fase d'implantació del producte com durant el seu pas a producció posterior. El contracte inclou les següents tasques de suport per part de Sadiel:

- Acompanyament *on-site* durant la posada en producció d'una institució.
- Suport tècnic especialitzat per a la implantació d'ERES.
- Suport, detecció, diagnòs i resolució d'incidències.

El servei que es donarà per part de Sadiel estarà disponible en horari: de dilluns a dijous de 9.00 h a 18.30 h i divendres de 9.00 h a 15.00 h.

El temps de resposta establert és de 3 dies per al primer contacte tot i que es planteja que el temps de suport es realitzi en el menor temps possible per part del proveïdor. Es podran revisar posteriorment els nivells de servei en base a un increment en la contractació de bossa d'hores. La realització del suport tècnic es consensuarà amb el CESCOA, així com la planificació i el cost en hores.

Acord de nivell de servei amb el Consorci AOC (nivell 3)

Per atendre i solucionar les incidències, el Consorci AOC disposa del servei d'atenció a l'usuari (SAU). El servei que es donarà per part del Consorci AOC estarà disponible en horari: de dilluns a dijous de 8.00 h a 17.30 h i divendres de 8.00 h a 15.00 h. Segons el tipus d'incidència s'estableixen els temps de resposta i de resolució que es mostren a la taula següent:

Tipus d'incidència	T. resposta	T. resolució	% resolució dins el temps compromés
Crítica	1 hora	6 hores	90%



(US INTERN)

Greu	2 hores	12 hores	90%
Normal	4 hores	48 hores	90%

On una incidència es considera **crítica** quan l'aplicació no funciona o una de les funcionalitats bàsiques no funciona. Una incidència es considera **greu** quan l'aplicació o una de les funcionalitats té una anomalia important però no impedeix l'operativa normal de les funcionalitats bàsiques del servei. I una incidència es considera **normal** quan l'aplicació o una de les funcionalitats té un impacte lleu i no impedeix la operativa normal del servei.

El procés de suport: canals de comunicació

La interacció entre els interlocutors designats per la institució i el CESCA per temes de suport es farà mitjançant els següents canals establerts:

- L'adreça de correu e-registre@suport.cesca.cat.
- O bé, als telèfons de contacte:
 - Josep Alemany: Tècnic de Projectes, 93-5516202.
 - Ingrid Bàrcena: Cap del Servei de Càlcul i Arxiu, 93-2055133.

| 51

Annex 6

Informe de la temperatura i la humitat al dipòsit d'arxiu

Anàlisi gener - desembre

Comencem l'any amb la instal·lació de l'higròmetre al compacte 55, tal i com havíem acabat l'any anterior. Hem tingut alguns problemes tan a finals de desembre del 2009 com a principis de gener del 2010, per tal de que es carreguin les dades de l'higròmetre al programa smartgraph. El dia 8 de febrer es trenca el botó de programació de l'aparell i s'envia a reparar. Durant aquest mes no hi ha lectura, que s'emprèn el dia 2 de març per a la resta de l'any.

La temperatura anual ha anat oscil·lant entre els 17 i els 28°C. Durant els mesos de gener a maig es mostra estable entre els 18 i els 20°C, de juny a setembre hi ha un ascens important de la temperatura entre els 21 als 28°C, i l'últim trimestre de l'any tornen a baixar dels 23 als 18°C.

La humitat mostra unes oscil·lacions molt importants del 41 al 70%. El fet que la paret del compacte tingui una filtració fa que es produeixin variacions en la humitat, en un mateix dia es pot produir una oscil·lació de la humitat de 10 punts (48-58% vegeu per exemple el dia 1 desembre). Aquesta oscil·lació de la humitat augmenta quan l'higròmetre està ubicat a la planera, ja que toca directament a la paret de les filtracions, en l'ubicació a l'higròmetre tot i tenir una humitat molt alta no es produeixen variacions tan brusques en un mateix dia.

GENER 2010:

Higròmetre situat al compacte 55 del dipòsit d'arxiu:

52 |

- Humitat: s'observa estable entre el 50 i el 55%.
- Temperatura: s'observa estable entre els 18 i els 20°C.

FEBRER 2010:

- No hi ha lectura, per reparació de l'aparell.

MARÇ 2010:

Higròmetre reparat i instal·lat al compacte 55 del dipòsit d'arxiu:

- Humitat: s'observen oscil·lacions importants en la humitat del compacte, des del 44 fins al 54% d'humitat. La humitat a la paret de la dreta del compacte ha fet que durant el mes de març del 2010 la humitat al compacte pugui variar en 10 punts.
- Temperatura: s'observa estable entre els 18 i 19°C. Tot i les oscil·lacions en la humitat, la temperatura es manté estable al compacte i no mostra variacions.

ABRIL 2010:

Higròmetre situat al compacte 55 del dipòsit d'arxiu:

- Humitat: s'observa irregular oscil·lant entre els 56 i 61% d'humitat, tot i que ha disminuït la oscil·lació respecte al març.
- Temperatura: s'observa estable entre els 19 i els 20°C.

MAIG 2010:

Higròmetre situat al compacte 55 del dipòsit d'arxiu:

- Humitat: s'observa cada vegada més regular respecte a les medicions anteriors oscil·lant entre el 58 i 62% d'humitat, però ha augmentat molt respecte a les medicions del gener.
- Temperatura: s'observa estable entre els 20 i els 21°C i presenta una lleu pujada respecte als mesos anteriors.

JUNY 2010:

Higròmetre situat al compacte 55 del dipòsit d'arxiu, el dia 21 de juny de 2010 ubiquem l'higròmetre a la planera:

- Humitat: en l'ubicació al compacte 55 la humitat es mostra estable el 61 i 62%. El dia 21 es posa l'higròmetre a la planera i hi ha un descens de la humitat amb oscil·lacions que van del 49 al 59%.
- Temperatura: la temperatura ha anat augmentant durant el mes de juny degut a les altes temperatures i mostra ascendència dels 21 als 25°C. El canvi d'ubicació del compacte a la planera mostra una pujada de la temperatura.

JULIOL 2010:

Higròmetre situat a la planera del dipòsit d'arxiu:

- Humitat: la humitat s'observa variable del 45% al 58%, la ubicació de l'higròmetre a la planera que toca la paret on hi ha més humitat, fa que s'observi la humitat molt inestable.
- Temperatura: la temperatura es manté més estable respecte a la humitat entre els 24 i 28°C, en els mesos d'estiu s'observa una pujada dels graus de temperatura respecte a l'hivern, tot i que l'oscil·lació de graus no es variable com en la humitat.

AGOST 2010:

Higròmetre situat a la planera del dipòsit d'arxiu:

- Humitat: la humitat s'observa variable del 49% al 61%, la ubicació de l'higròmetre a la planera que toca la paret de les filtracions de l'aigua pel reg, fa que s'observi la humitat molt inestable i més alta que respecte al juliol.
- Temperatura: la temperatura es manté més estable respecte a la humitat entre els 25 i 26°C, és manté més estable que al juliol en una variació d'un grau en tot el mes.

I 53

SETEMBRE 2010:

Higròmetre situat a la planera del dipòsit d'arxiu:

- Humitat: la humitat s'observa variable del 47% al 62%, es manté proporcional a les medicions fetes a l'agost.
- Temperatura: la temperatura es manté més estable respecte a la humitat entre els 23 i 25°C, es nota una lleugera baixada de les temperatures, ja que s'ha acabat l'estiu i comença a fer més fred.

OCTUBRE 2010:

Higròmetre situat a la planera del dipòsit d'arxiu:

- Humitat: la humitat s'observa variable del 44 al 62%, continua havent moltes variacions en la humitat.
- Temperatura: la temperatura es manté més estable respecte a la humitat entre els 21 i 23°C, continua baixant.

NOVEMBRE 2010:

Higròmetre situat a la planera del dipòsit d'arxiu:

- Humitat: la humitat s'observa variable del 43% al 59%, continua havent moltes variacions en la humitat, es produeixen moltes pujades i baixades de la humitat en un mateix dia.
- Temperatura: la temperatura es manté estable entre els 18 i 21°C, es comença a notar les baixes temperatures de l'exterior amb una lleugera baixada respecte a l'octubre.

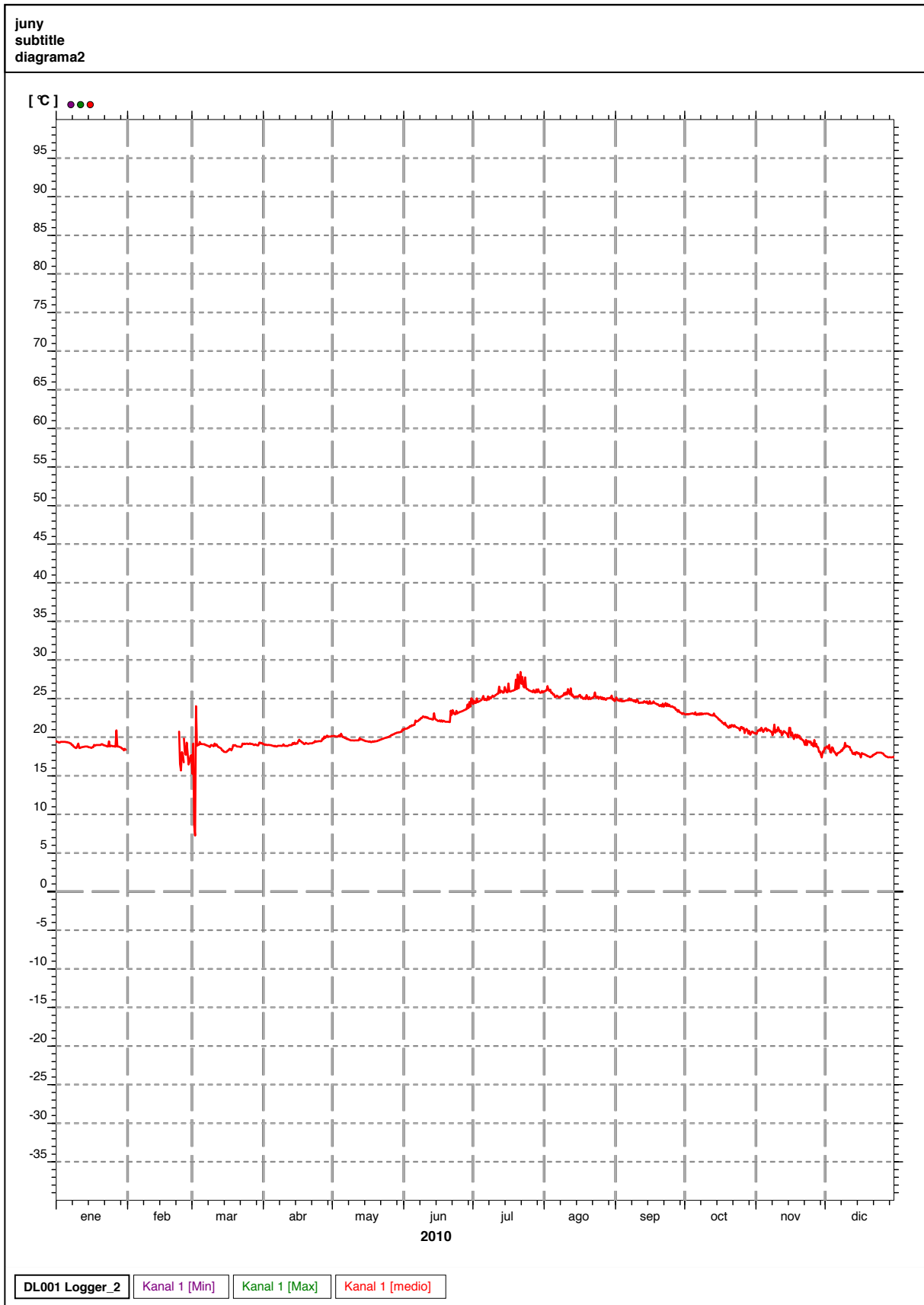
DESEMBRE 2010:

Higròmetre situat a la planera del dipòsit d'arxiu, el dia 16 desembre 2010 canviem l'ubicació de l'higròmetre al compacte 55.

- Humitat: la humitat s'observa variable del 41% al 59%, presenta moltes oscil·lacions. El dia 16 de desembre ubiquem l'higròmetre al compacte 55 i tot i que la humitat es manté alta al 56% es estable.
- Temperatura: la temperatura es manté estable entre els 17 i 19°C, continua baixant respecte al novembre

GRÀFIC DE TEMPERATURA

54 |



GRÀFIC D'HUMITAT

