

El Sistema de Gestió Documental: una responsabilitat compartida

Heribert Florensa Ortiga

Cap d'unitat de processos de gestió de l'Agència Catalana de l'Aigua

Anna Lorente López

Cap d'unitat de documentació i arxiu de l'Agència Catalana de l'Aigua

1. Introducció

Qualsevol de les definicions de "gestió documental" és suficient per deduir que són molts els responsables relacionats amb la seva implantació. "La gestió documental consisteix a controlar de manera eficient i sistemàtica la creació, la recepció, el manteniment, la utilització i la disposició dels documents"¹. Els òrgans directius, els responsables dels processos, els tècnics informàtics, les consultores i, bé que sovint són els grans desconeguts, també els arxivers participen de forma conjunta en la implantació d'un sistema de gestió documental (SGD).

La presentació pretén ser una reflexió, fruit del treball diari, sobre els diferents agents responsables de la implantació d'un sistema de gestió documental, així com dels procediments informàtics que garanteixen la integritat dels sistemes implantats. El text és el resultat de la pràctica quotidiana de dos dels agents implicats en la implantació d'un sistema de gestió documental a l'Agència Catalana de l'Aigua, l'arxiver i el tècnic de sistemes d'informació, i dels canals de col·laboració establerts per desenvolupar les nostres feines respectives.

L'Agència Catalana de l'Aigua és una entitat de dret públic de la Generalitat de Catalunya, adscrita al Departament de Medi Ambient i Habitatge, tal com li confereix l'article 16 de la Llei 25/1998, de 31 de desembre, de creació de l'Agència Catalana de l'Aigua, amb personalitat jurídica pròpia, amb plena capacitat per obrar en el compliment de les seves funcions i que ajusta la seva activitat, amb caràcter general, al dret privat. Gaudeix d'autonomia funcional i de gestió, i com a administració hidràulica de Catalunya exerceix les següents funcions:

- a) Elaborar i revisar plans, programes i projectes hidrològics en relació amb els aspectes qualitatius i quantitatius de les aigües, i amb el domini públic hidràulic, incloses les concessions i les autoritzacions.

- b) Promoure, construir, explotar i mantenir obres hidràuliques.
- c) Controlar, vigilar i inspeccionar la xarxa bàsica Ter-Llobregat.
- d) Intervenir administrativament i elaborar els censos d'aprofitament de les aigües superficials i subterrànies existents i dels abocaments que puguin afectar les aigües.
- e) Controlar la qualitat de les platges i de les aigües en general.
- f) Controlar la contaminació de les aigües, fixant els valors límits d'emissió i dels objectius de qualitat del medi receptor.
- g) Gestionar, recaptar, administrar i distribuir els recursos econòmics que li atribueix la llei i l'elaboració del seu pressupost.

L'èxit de l'empresa passa obligatòriament per la millora de la seva capacitat d'adaptació a les necessitats i les expectatives dels seus clients: els ciutadans, les empreses i la resta d'administracions. És per això que, amb el procés de creació de l'Agència com a conseqüència de la fusió de la Junta de Sanejament (Departament de Medi Ambient) i la Junta d'Aigües (Departament de Política Territorial i Obres Públiques), sorgeix la necessitat d'un Pla Director de Sistemes (implantat per DMR Consulting) que, sota el lema "*Administració sense papers & Agència en xarxa*"², doni, a gran trets, l'impuls definitiu cap al futur mitjançant les noves tecnologies, amb l'objectiu de:

- a) Dotar l'Agència d'un conjunt d'eines de gestió que, de forma eficaç i flexible, doni una solució integrada a les necessitats.
- b) Tendir al principi de dada única i aconseguir que una mateixa dada només s'introdueixi una vegada.
- c) Disposar d'una eina que suporti la gestió automatitzada dels processos de tramitació, que minimitzin el flux de paper i en millorin l'eficiència i l'eficàcia.
- d) Obrir un nou canal d'interacció amb els ciutadans.
- e) Integrar els processos de la tramitació amb les activitats que, essent competència de l'Agència, tinguin impacte sobre el medi.
- f) Disposar d'una eina que, amb el màxim d'estandardització possible, doni solució a les diverses casuístiques que presenten els processos.
- g) Contemplar els condicionants legals inherents a les diferents tramitacions.
- h) Aprofitar totalment l'impuls de la implantació dels nous sistemes per tal d'evolucionar cap a noves formes de treball.

2. Els responsables de la gestió documental

Bé que incidim, especialment, en la responsabilitat dels arxiviers i dels administradors dels sistemes d'informació, les responsabilitats

envers la gestió documental afecten tot el conjunt de l'organització de l'empresa.

2.1. La direcció

Les polítiques de gestió documental han de ser aprovades per l'òrgan competent, el qual promou la difusió del projecte i vetlla per la seva aplicació. La direcció ha de creure de manera sòlida en la necessitat d'implantar un sistema general de gestió documental i transmetre-ho a la resta de l'equip directiu. Ha d'adoptar un compromís personal amb el projecte i comunicar-lo a tota l'empresa. La direcció ha de determinar:

- a) Els objectius del nou sistema.
- b) El tipus de sistema de treball que es vol implantar.
- c) L'abast que es vol aconseguir amb la implantació del nou sistema.
- d) El calendari d'implantació.
- e) La valoració econòmica.
- f) Els recursos disponibles.
- g) Els procediments de revisió, avaluació i millora del projecte.

2.2. El personal de l'empresa

Treballar en xarxa dins d'un sistema general de gestió documental, amb criteris homogenis i compartint la informació, és un dels objectius assolits, tot i això, és interpretat per algunes persones de l'empresa com una pèrdua de poder, com una mena de fiscalització del treball per part dels òrgans directius. Els treballadors s'han d'implicar en el nou projecte i presentar totes les aportacions tècniques que considerin oportunes, fruit de la seva àmplia experiència professional, a fi i efecte de millorar el sistema de treball actual.

2.3. Els administradors dels sistemes d'informació i les consultores

Els administradors dels sistemes d'informació, en un primer moment, els grans "enemics" de l'arxiver, com a conseqüència del desconeixement de les funcions pròpies de la nostra professió, es converteixen, en una segona fase, en els grans i poderosos "aliats". Es contracten consultores, DMR Consulting en el cas de l'Agència, per realitzar una tasca inicial d'anàlisi que ens porta finalment a una reenginyeria dels processos. La seva feina és aquesta: conèixer les necessitats de l'empresa i adaptar-les als sistemes que s'han d'implantar.

Normalment disposen d'un seguit d'avantatges molt importants, que altres gestors documentals no tenim, com ho és el recolzament dels directius de l'empresa, un gran nombre de recursos humans qualificats i el suport financer necessari. Tots aquests factors permeten avançar ràpidament en la reenginyeria. L'experiència recollida en altres projectes externs, aporta, sens dubte, molta qualitat al resultat final.

Una de les responsabilitats dels analistes informàtics, contractats per implantar els nous sistemes, és que el canvi sigui al menys traumàtic possible. Per aconseguir aquesta fita, és fonamental transmetre a totes les parts implicades la predisposició a parlar i comunicar-se sense embuts, aprofitant al màxim els suggeriments aportats i presentant solucions flexibles que millorin el funcionament global de l'empresa. És evident que ningú no disposa de la veritat absoluta sobre la gestió documental, que es pot obtenir molta informació del personal que treballa a l'empresa, i concretament de l'arxiver. Hom pensa en "l'arxiu passiu", però l'arxiver està més "actiu" que mai, perquè la seva responsabilitat és precisament controlar els documents des de la seva gènesi.

Pel que fa a la responsabilitat dels tècnics dels sistemes d'informació, s'explica àmpliament en l'apartat dels procediments informàtics com a garants de la integritat de les dades als Sistemes d'Informació de l'Agència Catalana de l'Aigua (vegeu l'apartat 5 del document). Sortosament, tal com es pot comprovar en la presentació conjunta d'aquesta ponència, a l'Agència Catalana de l'Aigua la comunicació entre el Departament de Projectes i Centres de Competència (Divisió de Sistemes d'Informació) i el Departament de Documentació i Registre (Divisió de Recursos) és força fluïda i positiva.

2.4. Els arxivers

Si fem una reflexió realista i crítica de la professió d'arxivers, conclourem que som els grans desconeguts i els més infrautilitzats de la nostra empresa o organisme, tot i disposar d'informació molt valuosa:

- a) Quina és l'estructura orgànica de l'empresa.
- b) Qui gestiona cadascun dels processos.
- c) Quins documents genera cadascun dels processos.
- d) Quina és la tramitació de cadascun dels processos i quina relació hi ha entre ells.
- e) La ubicació dels originals i de les còpies.
- f) El valor primari i secundari dels documents i els processos.

Deixant de banda els nostres superiors immediats, ¿qui sap que nosaltres disposem d'aquests coneixements i que els podem posar a

disposició dels que implanten un nou sistema de gestió documental? La imatge que tenen de nosaltres la resta de treballadors de l'empresa, en el millor dels casos, és la d'haver ajudat a implantar un bon sistema de transferència de documents, de "recollida", com diuen ells, i un servei de préstec eficaç. El fet, però, que es desconeixi la nostra feina no ens ha de desmotivar, ans al contrari, s'ha de transformar en un repte professional per aconseguir que tota l'organització conegui la nostra feina i les nostres possibilitats.

En l'apartat següent esmentem algunes de les que pensem que són les responsabilitats dels arxivers envers la gestió documental.

3. Les responsabilitats de l'arxiver

3.1. Creure que som gestors documentals

Bé que els arxivers tenim una procedència acadèmica diversa i, evidentment, tenim les nostres preferències pel que fa a les diferents matèries relacionades amb l'arxivística, som gestors documentals. Disposem de valuosa informació, coneixem els tipus i els valors dels documents, els circuits de processos, els tipus d'estructures i els responsables de treball. També tenim una formació àmplia, per tant, hem de parlar d'igual a igual amb els advocats, els tècnics, els informàtics, els directius i amb tothom. Cadascú coneix la seva funció dins l'empresa i nosaltres coneixem la nostra, i l'hem de defensar.

3.2. Donar-nos a conèixer

Una bona campanya de publicitat, sovint, és més efectiva que moltes hores de treball a l'ombra. Arribar a tot el personal d'un organisme, ja sigui un departament, un ajuntament, una empresa o simplement un ciutadà, per tal que conegui la nostra existència i els nostres serveis, és complicat, però les noves tecnologies ens ofereixen una gran oportunitat. Dissenyar una intranet explicant qui som i què fem és una responsabilitat prioritària de l'arxiver. En aquesta intranet explicarem tot allò que considerem d'interès per a la nostra tasca:

- a) Funcions.
- b) Equip humà que integra l'arxiu.
- c) Serveis que oferim.
- d) Instruments de descripció que elaborem.
- e) Estadístiques del resultat del nostre treball.
- f) Formació personalitzada.
- g) Normativa pròpia en arxius i gestió de documents.

- h) Fixar canals de col·laboració amb altres departaments del mateix organisme, amb altres col·legues de professió i amb altres professionals vinculats als processos de gestió i informació.

3.3. Aplicar la normativa en matèria d'arxius i gestió documental

Respectar el que preveu la Llei 10/2001, de 13 juliol, d'arxius i documents, i la resta de normativa. És de vital importància que l'organisme apliqui la normativa referent al control de la gestió documental, tal com fa amb la resta de normativa aplicable.

3.4. Crear una carta de serveis útil a l'empresa

Per tal de crear aquests serveis útils, és necessari:

- a) Explicar els criteris bàsics i els avantatges de la implantació d'un sistema general de gestió documental.
- b) Col·laborar en la determinació de l'estructura dels documents, quines metadades s'han de crear, quina és la interrelació entre els documents i com s'ha de garantir la preservació d'aquestes dades al llarg de tot el procediment administratiu.
- c) Aplicar un sistema de classificació, tant en l'entrada com en la sortida de documents, global per a tots els processos.
- d) Fixar un mètode de transferències de documents i d'informació a l'arxiu central i des de l'arxiu central a la resta d'arxius.
- e) Elaborar taules d'accés als documents i a la informació, en funció de la seva importància i representativitat.
- f) Elaborar i aplicar taules d'avaluació documental que garanteixin la preservació dels documents i de la informació essencial per tal d'aconseguir un funcionament eficaç de l'empresa.
- g) Preveure els riscos dels sistemes adoptats i la manera de garantir la conservació dels documents vitals per a l'empresa.
- h) Assessorar sobre les mesures de conservació i preservació dels documents.
- i) Formar al personal.

3.5. Formació continuada

El constant degoteig de lleis relacionades amb la gestió dels documents, com ara les referents a la protecció de dades, al valor dels

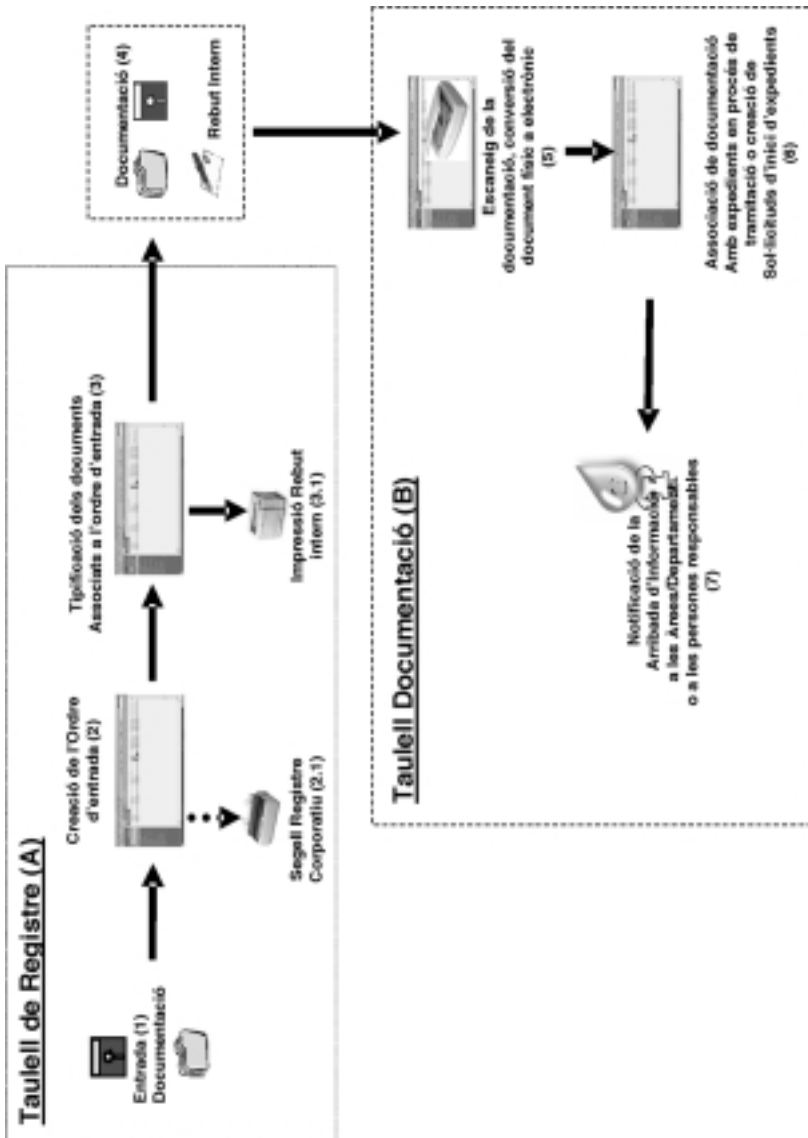
documents electrònics, a la propietat intel·lectual, a l'accés als documents i a la informació, obliga l'arxiver a un reciclatge gairebé constant. És responsabilitat de l'arxiver formar-se, però també demanar als organismes competents en matèria d'arxius que ofereixin plans de formació continuada, de qualitat, en consonància amb els avenços en la gestió documental i el procediment administratiu. La cara de "fora de joc" que de vegades posem els arxiviers quan ens parlen de "*work-flow*", "*outsourcing*", "*OCR*" o "signatura electrònica" ho explica ben bé.

Evidentment, aconseguir tots aquests objectius sense recursos i sense suport és pràcticament un miracle, però ho hem d'intentar. Personalment, crec que no podem treballar sols, ens hem d'aliar amb d'altres departaments i treballar conjuntament. El procés d'avaluació de documents n'és un bon exemple: l'arxiver necessita, entre d'altres, l'advocat per determinar el valor jurídic i legal, l'interventor per determinar el valor fiscal i econòmic i el tècnic informàtic per determinar la integritat, la fiabilitat i la qualitat de les dades.

4. Experiència pràctica: la responsabilitat de l'arxiver en els diferents processos de la gestió documental de l'ACA

Tot seguit, us expliquem quina és actualment la incidència de l'arxiu i de la responsable de l'arxiu central en el sistema de gestió documental electrònica de l'Agència, implantat a partir de l'any 2001. S'ha de tenir present, però, que actualment encara conviu la gestió electrònica dels documents amb la gestió en suport paper, atès que el canvi cultural que suposa la desaparició definitiva del paper ens fa ser molt prudents a l'hora de decidir-ne la desaparició (escenari ideal). L'objectiu és treballar en suport electrònic, de forma progressiva, tot estudiant les necessitats legals de cadascun dels processos administratius que gestionem.

Dins l'organigrama de l'Agència, el Registre General d'Entrada i Sortida de documents (RGESD) es troba en el mateix Departament que l'Arxiu Central, la qual cosa permet una comunicació fluida i contínua. Al RGESD, l'impacte del canvi ha estat molt important, més per l'increment del volum de treball que per l'adaptació al nou sistema de treball. El RGESD és el punt d'inici de la gestió documental, amb cada nou assentament d'entrada es generen els documents que posteriorment formaran part del processos administratius, tal com podeu veure en el següent esquema³:



Al RGESD s'introdueixen tot un seguit de dades:

- Les que preveu la normativa general en matèria de registre de documents: data i hora d'entrada, informació sobre el remitent, extracte del contingut dels documents, tipus de document i número de segell corporatiu, si escau.
- Les dades que genera el mateix sistema per tal d'incloure cada document en el sistema general de gestió: l'usuari que crea l'assentament, el número intern de document, la tipificació i la classificació exhaustiva de cadascun dels documents que acompanyen l'assentament, l'associació, si escau, del document a l'expedient que li correspon i la notificació de l'arribada dels documents a la unitat corresponent.

L'arxiver ha incidit, dins el RGESD, en l'ús dels codis de classificació dels documents, així com, conjuntament amb la responsable del Registre, en l'elaboració dels tipus de documents.

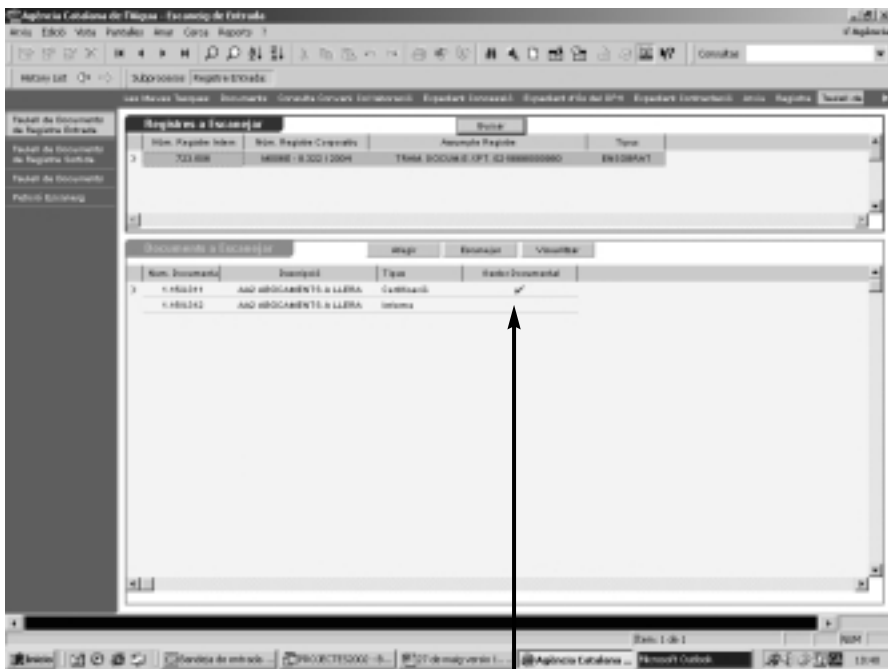
The screenshot shows the 'Catàleg Registre Entrada' application. The 'Classificació Document' section contains the following data:

Núm.	Tipus	Codi Document	Codi	Exp.
1.054.021	Cartellada	REGD		1987/2004

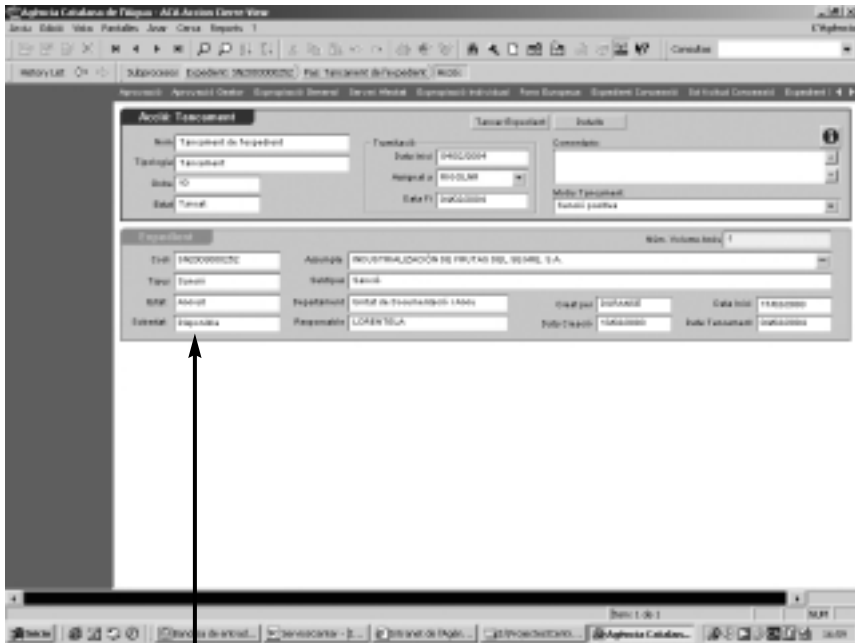
Labels and arrows at the bottom indicate the following fields:

- Sèrie**: Points to the 'Tipus Document' field (value: Cartellada).
- Tipologia**: Points to the 'Codi Document' field (value: REGD).
- Codis de classificació**: Points to the 'Codi Document' field (value: REGD).

Una vegada enregistrats els documents, aquests ja formen part de la gestió documental, però únicament en forma de dades. El nou sistema permet, posteriorment a l'enregistrament, la seva introducció dins el gestor documental, ja sigui en forma d'imatges (documents escanejats) o bé en forma de dades mitjançant processos de reconeixement de caràcters (OCR, Optical Character Recognition). Aquest procés, que es realitza en el Taulell de Documentació, adscrit a la Unitat de Documentació i Arxiu, és responsabilitat de l'equip de treball de l'arxiver, atès que en un futur els documents en suport paper ja no es faran arribar a les unitats administratives i passaran al dipòsit d'arxiu un cop escanejats. Quan algú de l'empresa vol tenir en imatge un document que no ha entrat pel RGEDS, ha de generar un nou document i fer arribar al Taulell de Documentació una sol·licitud d'escaneig del document. Amb aquest procés es garanteix que els documents que s'escanegen sempre tenen un número de document al sistema de gestió i que no s'escanegen de manera indiscriminada.



Introducció de la imatge en el gestor documental



Expedient disponible per al seu préstec

També és competència de l'arxiver:

- a) La catalogació dels expedients: altes, baixes i modificacions (annex 1).
- b) La gestió de les transferències, tant les d'entrada des dels departaments com les de sortida fins als arxius de prearxivatge o fins als arxius històrics (annex 2).
- c) L'avaluació (annex 3).
- d) La gestió del préstec (annex 4).
- e) La gestió dels espais (annex 5).
- f) L'elaboració d'estadístiques (annex 6).

Això és tot allò que considerem necessari en el desplegament de les nostres funcions. En el cas de l'Agència, des de la Unitat de Documentació i Arxiu també gestionem la biblioteca i la resta de publicacions (annex 7).

5. Els procediments informàtics com a garants de la integritat de les dades als sistemes d'informació

A partir d'ara, passem a descriure els procediments informàtics que intervenen en la gestió documental i en la tramitació dels expedients

administratius que l'Agència assumeix en el compliment de les seves funcions i competències.

Siebel, el sistema que suporta la gestió documental, conjuntament amb FileNet, i la tramitació dels expedients administratius, conté la següent informació:

- a) La informació pròpia del document: codi de classificació SGGDA, número de document, responsable, departament, tipus, format, suport, descripció.
- b) La informació pròpia de l'expedient:
 - Informació administrativa: data d'inici de la tramitació, data del tancament, nom del responsable de la tramitació.
 - Informació tècnica: l'import en el cas dels expedients de contractació, els cabals i els volums concedits en el cas de les concessions, els paràmetres autoritzats per a cada punt d'abocament en les autoritzacions d'abocament, és a dir, les dades tècniques pròpies de cada procés.
- c) La informació corresponent a la tramitació de l'expedient: estat de la tramitació en què es troba l'expedient, per exemple, si el pas de la resolució es troba tancat vol dir que s'ha redactat, validat/signat.

D'altra banda, cadascun dels documents interns i/o externs generats en la tramitació està associat a l'expedient. La gestió documental es realitza mitjançant FileNet, que permet emmagatzemar els documents generats en la tramitació de l'expedient. Aquest procés és totalment transparent per a l'usuari.

També s'emmagatzema a FileNet la documentació que, a través del Registre d'entrada i sortida, entra a l'Agència, es gestiona a les Àrees/Divisions i a Direcció/Gerència i no va associada a cap expedient administratiu.

6. Aspectes legals

Els procediments que garanteixen els aspectes legals fan referència principalment a la gestió documental i a la tramitació d'expedients a través dels sistemes implantats, Siebel i FileNet.

6.1. Seguretat

La seguretat contempla:

- a) La identificació i l'autenticació.
- b) El control d'accés.

- c) La integritat de les dades.
- d) La traçabilitat en la tramitació dels expedients.

6.1.1. Identificació i autenticació

Cada empleat autoritzat té assignat un usuari i una contrasenya que l'identifica unívocament en cada sistema. Aquesta contrasenya només és coneguda per l'empleat. Tanmateix, per tal d'oferir un major nivell de seguretat, aquesta contrasenya caduca periòdicament i obliga l'empleat a canviar-la cada 60 dies. En funció dels privilegis assignats, l'empleat té accés total o parcial a unes dades o a unes altres. Aquesta contrasenya està encriptada a nivell de base de dades, és a dir, ningú no pot llegir-la, ni tan sols l'administrador del sistema.

6.1.2. Control d'accés

L'accés a la informació es controla mitjançant la definició de perfils d'accés. Per a cada entitat definida en els sistemes implantats, existeixen els següents perfils d'accés:

- a) Accés total a tota la informació.
- b) Accés només de lectura a tota la informació.
- c) Accés només de lectura a part de la informació.

Els sistemes estan dotats de procediments de control d'accés que permeten, per a cada empleat, l'accés autoritzat només a les dades i els recursos que necessita per al desenvolupament de les seves funcions.

En donar d'alta l'usuari en el sistema, se li assignen les autoritzacions d'accés que li corresponen, segons el càrrec que ocupa i la responsabilitat que té. A partir d'aquest moment, l'empleat només té accés a la informació a què ha estat autoritzat.

La gestió i el control dels usuaris de cada sistema, així com les contrasenyes corresponents i els perfils, les realitza l'administrador del sistema. En cap moment, l'administrador del sistema coneix la contrasenya, exceptuant la primera que es crea ja caducada. El sistema, en connectar-se l'usuari per primera vegada, obliga a modificar la contrasenya inicial.

En qualsevol moment, es pot obtenir la relació dels usuaris que tenen accés a cada sistema, així com el perfil d'autorització de cadascú.

En el cas del gestor documental FileNet, la documentació relativa a la tramitació dels expedients s'emmagatzema en un directori concret del sistema. Només s'hi té accés des del sistema de tramitació de Siebel. D'aquesta forma, s'assegura que cap document no s'esborra ni es modifica, tret que la modificació estigui inclosa en un procés suportat per aquests sistemes.

6.1.3. Integritat de les dades

Parlem d'integritat quan la informació generada pels diferents processos, i emmagatzemada en els diferents sistemes, no pot ser modificada i/o eliminada per persones alienes al procés.

Aquest aspecte es tracta, d'una banda, mitjançant la gestió d'usuaris/contrasenyes i de perfils d'accés i, de l'altra, mitjançant l'administrador, l'únic que té el permís necessari per accedir directament a la base de dades on s'emmagatzemen les dades. L'administrador només pot fer modificacions directes a la base de dades mitjançant una autorització de canvis signada expressament per la persona autoritzada.

Un altre element important per a la integritat de les dades és la gestió de les còpies de seguretat de les dades del sistema. Aquesta qüestió s'aborda mitjançant la política de còpies de seguretat implantada per la mateixa Agència (una còpia diària a nivell de base de dades, còpies incrementals durant la setmana i una còpia sencera el cap de setmana a nivell de fitxers).

6.1.4. Traçabilitat en la tramitació dels expedients

La traçabilitat és la possibilitat d'identificar, de forma unívoca, la persona/usuari que ha realitzat qualsevol acció relacionada amb la tramitació d'un expedient.

La tramitació d'un expedient es basa en l'execució de determinades accions agrupades per passos, que conjuntament formen el catàleg de tramitació dels expedients. Per tal d'oferir les garanties d'autenticitat necessàries, el sistema de tramitació Siebel, emmagatzema la relació dels usuaris, amb la data i l'hora en què s'han realitzat les accions definides en cada pas. D'aquesta forma, sempre es pot saber qui ha cancel·lat o qui ha tancat una acció. Addicionalment, també es guarda la data en què s'ha fet l'acció.

6.2. Autoria de la creació d'un document

La generació de documents, des del sistema de tramitació Siebel, es fa de dues formes:

- a) Utilitzant l'acció "Redactar Document" es pot crear un document Word amb informació que es traspasa des del mateix sistema (plantilles amb camps relacionats).
- b) Afegint un document creat fora del sistema de tramitació Siebel (afegir versió).

En ambdós casos, existeix un document lògic que permet, d'una banda, realitzar la gestió documental (associar el document electrònic a

un expedient o bé la gestió del document des del Registre d'entrada i sortida) i, de l'altra, restringir l'accés al document electrònic (concessió de permisos d'accés mitjançant la visibilitat de documents).

Efectivament, només el responsable del document lògic i els responsables jeràrquicament superiors poden modificar el document electrònic o bé afegir una nova versió. Val a dir, però, que no es pot crear una nova versió si el document ha estat signat, validat i/o enviat. Canviar el responsable d'un document només pot fer-ho el mateix responsable o bé el seu superior jeràrquic. Pel que fa als documents signats electrònicament hem incorporat un apartat final on es detalla tot el procediment.

Tots els canvis de responsable d'un document s'enregistren en un històric, d'aquesta manera es pot fer el seguiment de l'autoria del document.

El document lògic permet emmagatzemar la següent informació sobre el document electrònic:

- a) Tipificació.
- b) Responsabilitat.
- c) Data de creació.
- d) Creador i data de creació.
- e) Validador i data de validació.
- f) Signant i data de signatura.
- g) Destinatari i data d'enviament.

6.3. Data i hora d'emissió d'un document

Quan s'envia un document a Registre, mitjançant una ordre de sortida, o bé es reassigna el responsable d'un document, sempre queda enregistrat en el sistema la data i l'hora, qui l'ha enviat i qui l'ha reassignat.

6.4. Conservació de la informació

La conservació de la informació fa referència a la possibilitat d'emmagatzemar les dades corresponents a un expedient, a la tramitació del mateix o als documents que no estan vinculats a cap expedient; tenint en compte, sempre, els terminis que marca la llei en cada cas.

Les dades relatives a la tramitació d'un expedient queden enregistrades en el sistema de forma indefinida (vegeu el següent apartat sobre la disponibilitat de la informació). Es tracta d'una restricció normal, ja que la base de dades no pot créixer de forma indefinida. Pel que fa a aquest tema, l'Agència disposa dels sistemes necessaris que garanteixen aquesta capacitat d'emmagatzematge.

Un altre mecanisme de conservació de la informació consisteix a establir una política d'arxiu i de recuperació que permeti consultar, per exemple, les dades d'un expedient antic.

El sistema FileNet disposa d'un dispositiu d'emmagatzematge massiu (JukeBox) que permet emmagatzemar un alt volum de documents electrònics.

6.5. Disponibilitat de la informació

Actualment, la informació es troba *on line* per a l'usuari, sempre que aquest usuari tingui l'autorització corresponent.

Bé que encara no s'ha implantat, s'està desenvolupant un nou projecte d'historificació de dades a Siebel amb l'objectiu de guardar dades que ja no són d'ús i consulta habitual dins el sistema. La informació historificada es podrà consultar des de Siebel mitjançant vistes, documents "llibre de ruta" o bé camps informatius, d'aquesta manera s'aconsegueix incrementar el rendiment general de l'aplicació (vegeu l'apartat 5).

6.6. Adequació a la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (LOPD)

La normativa de referència en matèria de protecció de dades de caràcter personal estableix, de forma clara i precisa, els drets i les obligacions que un sistema d'informació ha de complir per tal d'assegurar la protecció de les dades de caràcter personal, de les persones afectades o interessades.

El conjunt de sistemes implantats a l'Agència, mitjançant el Pla Director de Sistemes, garanteix el compliment d'aquests requisits.

Val a dir sobre això que l'Agència ha dut a terme un projecte per a l'anàlisi d'adequació als nivells de seguretat previstos a la LOPD, en què s'han definit els mecanismes que permeten el compliment del que diu la llei:

- a) Detecció dels fitxers que contenen dades de caràcter personal.
- b) Formació del personal per garantir el coneixement de les normes de seguretat (funcions i obligacions).
- c) Redacció del document de seguretat i de la documentació necessària.
- d) Inscripció dels fitxers a l'Agència de Protecció de Datos (APD).

6.7. Confidencialitat de la informació

Entenem per confidencialitat el fet que determinada informació només pugui ser consultada per un conjunt limitat d'empleats/usuaris de l'Agència.

Aquest aspecte es tracta de forma semblant al de la seguretat i, de forma particular, utilitzant el perfil tipus "*Accés parcial a la informació*", el qual permet restringir l'accés a determinada informació crítica en funció del perfil d'usuari de cada empleat.

7. Conservació i eliminació de documents

En el moment en què s'estableixi a l'Agència la tramitació electrònica amb els ciutadans, mitjançant certificació digital, es considerarà original el document en suport electrònic, tenint en compte que a través dels sistemes implantats es garanteix la seva autenticació, integritat, recuperació i transferència a l'arxiu central, amb la qual cosa li seran d'aplicació les Taules d'Avaluació Documental. Els documents en suport paper seran eliminats una vegada garantit jurídicament la "legalitat" del procés electrònic.

El tractament dels processos de tramitació en els nous sistemes tenen dues vessants:

- a) Expedients iniciats abans de la implantació dels nous sistemes, migrats posteriorment als nous sistemes. En aquest cas, la documentació en suport paper, no escanejada, s'envia als departaments corresponents per tal de gestionar l'expedient com fins ara. Una vegada tancat l'expedient, s'envia a la Unitat de Documentació i Arxiu per al seu magatzematge.
- b) Nous expedients, iniciats i suportats íntegrament a través dels nous sistemes. Per processos, s'ha començat a escanear tota la documentació entrant (concessions, sancions, abocaments) i, alhora, s'ha continuat enviant la documentació en suport paper als departaments corresponents, tot esperant fixar la data en què de forma esglaonada deixi de circular el paper (assoliment de l'escenari ideal). Aconseguida aquesta fita, si des de qualsevol departament necessiten un document en suport paper s'ha de demanar a Arxiu, mitjançant un préstec.

Aquesta mesura pot semblar agosarada, en un principi, per als responsables que gestionen els diferents procediments, però això comporta grans avantatges, per exemple, començar a funcionar realment "sense papers", amb tota la documentació que pertany a un expedient dins del sistema, a l'abast de tots els usuaris que participen de la tramitació o que disposen de permisos de consulta.

La Unitat de Documentació i Arxiu, alhora, pot començar a presentar propostes d'avaluació documental amb tramitació electrònica a la Comissió Nacional d'Avaluació d'Accés i Tria de la Documentació (CNAATD).

Una altra de les funcionalitats que ofereixen la gestió electrònica de la documentació a Siebel és la del servei d'exportació d'expedients electrònics a CD-ROM a través d'una petició a la Unitat de Documentació i Arxiu. Mitjançant aquesta funcionalitat, s'extreuen documents electrònics emmagatzemats en el gestor documental (FileNet) i es copien en un CD-ROM.

En el cas de documents signats digitalment, s'inclou, a més del document signat, el fitxer generat (PK-CS7) que guarda el sistema amb les dades de la signatura digital (vegeu l'apartat 9 de signatura digital). El tractament dels documents, ja siguin signats manualment o digitalment, és totalment transparent per a l'usuari.

Aquest sistema d'exportació de documents i expedients electrònics és una de les possibilitats actuals de transferir documents o expedients a la resta d'arxius (centrals a les delegacions de govern, o històrics), només cal determinar els estàndards bàsics per a la seva posterior lectura i conservació.

8. Historificació de dades

La historificació és el procés emprat per a guardar dades que ja no es consulten habitualment en el sistema. La informació historificada es podrà consultar des de Siebel. En funció del tipus d'informació, s'hi accedirà d'una manera o d'una altra (noves vistes, documents "llibres de ruta", camps informatius). D'aquesta manera, s'aconseguirà incrementar el rendiment general de l'aplicació.

El procés d'historificació té en compte expedients, registres d'entrada i sortida i documents:

- a) Historificació d'expedients: relacionada directament amb l'arxiu dels expedients. Quan s'arxiva un expedient, la historificació permet emmagatzemar determinades dades de l'expedient i esborrar-les *on line* de Siebel.
- b) Historificació de registres d'entrada i sortida: els registres d'entrada i sortida relacionats amb un expedient s'historifiquen conjuntament amb l'expedient. Quan no tenen cap relació amb un expedient, la data d'historificació té en compte els registres creats amb anterioritat a aquesta data. El procés d'historificar els registres d'entrada i sortida està directament vinculat amb els documents, atès que tot registre té associat un o més documents, amb la qual cosa el pas a l'històric suposa també la historificació dels seus documents.
- c) Historificació de documents:
 - a) Formen part d'aquest grup els documents que pertanyen a un expedient, els quals s'historifiquen al mateix temps que l'expedient.

- b) Els documents que no pertanyen a un expedient, però pertanyen a un registre d'entrada i sortida, s'historifiquen conjuntament amb els registres amb els quals estan relacionats.
- c) Finalment, els documents que no estan relacionats ni amb expedients ni amb registres d'entrada i sortida s'historifiquen periòdicament a partir de la seva data de creació.

9. Signatura electrònica

La signatura electrònica, implantada internament a l'Agència en els processos de concessions, atorgaments de fons i abocaments, ha suposat l'assoliment d'un dels objectius bandera del Pla Director de Sistemes, és a dir, deixar d'imprimir la documentació i en conseqüència evitar la circulació de paper.

Us detallem, a continuació, el procés funcional de la signatura digital dins la tramitació dels expedients:

- a) Quan l'usuari executa una acció de validació/signatura electrònica d'un document, segons el catàleg de passos i accions definit en la tramitació dels expedients de Siebel, el sistema sol·licita la introducció de la targeta dins el lector i, posteriorment, la introducció del PIN.
- b) El sistema connecta amb el servidor i li passa els paràmetres necessaris per tal de recollir el fitxer de signatura digital de l'usuari. Siebel verifica el NIF de l'usuari i l'envia al servidor de signatura digital de l'Agència per tal de comprovar la validesa del certificat.
- c) Si les dades amb què s'identifica l'usuari són correctes, es genera un fitxer PK-CS7 que inclou la signatura electrònica.
- d) La data i l'hora de la signatura electrònica del document és la del moment en què l'usuari tanca l'acció de validació/signatura. En aquest moment, és impossible modificar la data de signatura del document que consta en el sistema ni la modificació del propi document. Val a dir que, davant la llei, el que val és el fitxer generat (PK-CS7) que guarda el sistema amb les dades de la signatura.
- e) Existeix al servidor de signatura electrònica de l'Agència un inventari de signatures digitalitzades dels usuaris que poden signar electrònicament.
- f) A l'hora d'imprimir un document, el sistema verifica que aquest hagi estat signat digitalment, insertant-li una signatura digitalitzada (signatura escanejada del signant). De fet, la signatura digital ja té validesa per si mateixa i no cal que inclogui cap signatura digitalitzada. S'ha decidit incloure-la perquè el ciutadà no pensi que el document no té la signatura convencional. Quan es visualitza un

document signat electrònicament no es veu la signatura digitalitzada, és a dir, la signatura digital només queda reflectida al document quan s'imprimeix.

10. Conclusions

Amb la perspectiva adquirida al llarg d'aquests darrers anys, podem afirmar, sense cap mena de dubte, que la implantació de la gestió documental a l'Agència Catalana de l'Aigua ha permès la millora dels processos, la seva normalització i estandardització (catàleg de passos i accions comuns), s'ha aconseguit un flux més homogeni, sistemàtic i eficaç de la informació i s'han delimitat clarament les responsabilitats de cada usuari dins els sistemes.

No obstant això, no ens podem dedicar només a la contemplació de la feina feta fins ara, els temps estan canviant i hem de donar resposta a les necessitats derivades de les noves tecnologies de la informació i de la comunicació, que, sota l'empara de les noves lleis, han de facilitar contínuament la interacció i la transacció de serveis entre els usuaris de la mateixa Agència, i entre l'Agència i els ciutadans, les empreses i la resta d'administracions.

Per tal de donar compliment a aquestes noves necessitats, l'Agència ja ha començat a posar fil a l'agulla pel que fa als següents temes:

- a) L'obtenció de la ISO 15489 sobre qualitat documental.
- b) La comunicació telemàtica amb els ciutadans.
- c) El Registre telemàtic.
- d) La transferència telemàtica de documents i expedients a la resta d'arxius.

Pretenem aconseguir la substitució paulatina del suport paper pel suport electrònic mitjançant l'aplicació de la normativa vigent i amb els mecanismes de seguretat necessaris.

Notes

- 1 ISO 15489-1: 2001(E), Informació i Documentació-Gestió Documental.
- 2 Número 1 del "*e-Butlletí*" de l'Agència Catalana de l'Aigua, de 15 de juny de 2001.
- 3 Esquema extret del Document elaborat per DMR Consulting. "Tractament de la documentació dins de la Gestió Documental", 2 d'abril de 2002.

Annex 3. Avaluació

Aplicació Catalana de Treball - Expedient

Menú Edició Navegació Acció Cerca Reporte 1

Historial Subprocessos Expedients

Consulta Consultes Col·laboració Expedients Consultes Expedients d'Ordre de DPV Expedients Contractació Acció Registre Tauler de Documents Prebitos Acció Sol Sol

Expedients

- Altres Expedients
- Modificació Documents
- Modificació Expedients
- Altres Expedients
- Eliminació Expedients
- Consulta Expedients Anul·lats
- Consulta Expedients
- Altres Documents
- Expos
- Transferència
- Propietat
- Expedients Relacionats
- Orígenes

Expedient

Tipus Expedient	Codi Expedient	Nom Expedient	Estat	Data

Eliminació Expedient

Codi: Codi Adm:

Tipus: Subtipus:

Assumptes:

EST:

Subest:

Descripció:

Data:

Codi Inic:

Tercerament:

EST Adm:

EST Modificat:

Procedència:

Departament:

Responsable:

Si no es troba cap document

16/31

Annex 4. Gestió del préstec

Aplicació Catalana de Treball - Autorització Préstec

Menú Edició Navegació Acció Cerca Reporte 1

Historial Subprocessos Sol Préstec

Consulta Consultes Col·laboració Expedient Consultes Expedients d'Ordre de DPV Expedients Contractació Acció Registre Tauler de Documents Prebitos Acció Sol Sol

Consulta Expedients

- Altres Préstecs
- Préstec Base
- Préstec Préstec

Sol Préstec

Tipus: Subtipus: Estat: Prebitos: Registre:

Nom: EST: Autorització: Sol Préstec Adm:

Responsable prèstec:

Nom:

Responsable prèstec:

Subest: Nom:

Altres Expedients:

Motiu Préstec:

Motiu Préstec:

Motiu Préstec:

Codi Préstec:

Origen:

Registre:

Autorització:

Responsable:

Alarma:

Expedients

Codi Expedient	Nom Expedient	Tipus	Subtipus	Codi Sol Adm	Data Inic
070400070	BILLETES PER OPTAR DOP EL P	Contractació	Contractació		10/01/2004

1 de 1 de 114

16/31

Annex 5. Gestió dels espais

The screenshot shows the 'Gestió dels espais' (Space Management) interface. The main window contains a form for creating or editing a space. The form fields are:

- Nom Espai: [Text input]
- Tipus: [Dropdown menu]
- Mòdul: [Text input]
- Num. Capes: [Text input]
- Capes Plenes: [Text input]
- Capes Buides: [Text input]

Below the form is a table with the following columns: Còpia, Mòdul Capes, Tipus Espai, Tipus Espai, and Utilització Mòdul. The table contains 11 rows of data, all with 'Plena' as the 'Tipus Espai'.

Còpia	Mòdul Capes	Tipus Espai	Tipus Espai	Utilització Mòdul
1	1	Plena	Plena	
2	2	Plena	Plena	
3	3	Plena	Plena	
4	4	Plena	Plena	
5	5	Plena	Plena	
6	6	Plena	Plena	
7	7	Plena	Plena	
8	8	Plena	Plena	
9	9	Plena	Plena	
10	10	Plena	Plena	
11	11	Plena	Plena	

Annex 6. Elaboració d'estadístiques

The screenshot shows the 'Elaboració d'estadístiques' (Statistics) interface. The main window displays a 3D bar chart titled 'Sol·licituds de préstec per Procedència' (Loan Requests by Origin). The Y-axis is 'Nombre de sol·licituds' (Number of requests) and the X-axis is 'Departament' (Department). The chart shows the number of loan requests for each department. The legend on the left lists the following departments and units:

- Administració de SEDEU
- Departament d'Institucions
- Departament d'Institució de BC
- Departament de Planificació i B.
- Departament de Recursos Humans
- Departament de Serveis
- Unitat d'Àrees Subordinades
- Unitat Coordinació MAR
- Unitat Gestió i Dades Consultes
- Unitat Tècnica de Bèstia-Torà
- Unitat Tècnica de Fals-Ornament
- Unitat Tècnica de Teràpia
- Unitat de Contractació i Afiliats
- Unitat de Documentació i Arxiv
- Unitat de Gestió de concessions
- Unitat de Gestió de Serveis
- Unitat de Registre d'Inscripcions
- Unitat de Registre d'Informació

