



**Ajuntament  
de Barcelona**

**Gerència de Recursos**  
*Direcció del Sistema Municipal d'Arxius*

Avinyó, 7, pl. 1a  
08002 Barcelona  
Telèfon 934 027 606  
[arxcap@bcn.cat](mailto:arxcap@bcn.cat)  
[www.bcn.cat/arxiu](http://www.bcn.cat/arxiu)

## **AIDA Pro**

Procediment d'implantació del sistema d'Administració Integral de la Documentació i Arxius de l'Ajuntament de Barcelona

Juliol 2018



## Índex

Glossari.....	4
Introducció .....	5
Procediment.....	7
1. Fase d'inici i planificació.....	7
2. Fase de diagnosi .....	7
2.1. Entrevista de diagnosi .....	8
2.2. Informe diagnòstic .....	8
2.3. Pla de treball .....	8
2.4. Presentació de l'equip i del pla de treball.....	9
3. Fase d'implantació .....	10
3.1. Programa de plena implantació .....	10
3.2. Programa d'implantació parcial .....	10
3.2.1 De com generar expedients .....	11
3.2.2 Descripció i classificació documental.....	11
3.2.3 Funcionament de l'arxiu de gestió.....	12
3.2.4 Gestió de directoris .....	12
3.2.5 Conservació – eliminació.....	13
3.2.6 Transferències .....	13
3.3 Programa nous projectes .....	14
4. Fase d'avaluació .....	15
4.1. Informe final.....	15
4.2. Guia de sèries .....	16
4.3. Presentació de resultats.....	16
4.4. Enquesta de satisfacció .....	16
5. Programa de manteniment.....	16
5.1. Fase d'anàlisi .....	17
5.2. Fase de resultats.....	18
5.3. Fase d'intervenció .....	18
Materials de suport.....	19
1. Fase de diagnosi. Entrevista de diagnosi.....	20
2. Fase d'implantació. Fitxes Formatives .....	36

Programa de plena implantació .....	36
Sessions formatives presencials.....	36
Sessions formatives virtuals .....	40
Programa d'implantació parcial .....	41
De com generar expedients .....	41
Descripció i classificació documental .....	43
Funcionament de l'arxiu de gestió .....	45
Gestió dels directoris.....	47
Conservació i eliminació de la documentació .....	49
Transferències .....	51
Programa Nouvinguts.....	53
Sessions formatives presencials.....	53
Sessions formatives virtuals .....	56
3. Aplicació del procediment. Càmput de les sessions .....	57
4. Guia de comunicació .....	60
5. Qüestionari de satisfacció de la implantació del sistema AIDA .....	69
Annex 1. Passos del flux de treball.....	71

## Glossari

**AIDA Pro:** procediment dissenyat per a la implantació del sistema AIDA.

**CdQ:** Quadre de classificació.

**DSMA:** Direcció del Sistema Municipal d'Arxius.

**Sistema AIDA:** sistema d'Administració Integral dels Documents i Arxius de l'Ajuntament de Barcelona.

**SMA:** Sistema Municipal d'Arxius.

**Unitat administrativa:** per tal de definir d'una forma unànime els diferents àmbits d'aplicació del procediment d'implantació del sistema AIDA, s'ha optat per utilitzar la unitat administrativa. Els àmbits d'aplicació poden anar des d'una Direcció de Serveis fins a un departament o una oficina.

## Introducció

El present document recull el procediment per a la implantació del sistema d'Administració Integral de Documents i Arxius de l'Ajuntament de Barcelona (sistema AIDA).

Es divideix en tres parts: la descripció del procediment, en la que s'enumeren i es desenvolupen cada una de les accions del procediment; la documentació de suport per a la implantació, que s'ha recollit en l'apartat de materials de suport; i els annexos.

El procediment s'ha dividit en 4 fases i un programa de mantenir: 1. Inici i planificació; 2. Diagnosi; 3. Implantació; 4. Avaluació; i 5. Programa de manteniment. Cada una de les fases consta d'una definició, un objectiu principal i un o més subapartats amb els seus objectius específics i l'explicació de com portar-los a terme.

1. Fase d'inici i planificació: és la fase destinada a aconseguir el suport vinculant dels caps, necessari per a poder realitzar la implantació del sistema AIDA amb èxit.

Tot i que en aquest document es defineixen 4 contextos clau de comunicació, al llarg de tot el procés d'implantació cal garantir que tots els professionals del Sistema Municipal d'Arxius implicats, sigui quina sigui la unitat en la que es dugui a terme la implantació, construeixin i transmetin un mateix discurs que sigui reflex d'uns objectius i uns valors comuns, així com d'unes intencions i un to comunicatiu compartits. Per això, posem a disposició una guia genèrica per a la comunicació que ha de servir com a marc bàsic per consultar abans de qualsevol comunicació inclosa en el procés.

2. Fase de diagnosi: aquesta fase ha de permetre conèixer la realitat de la unitat administrativa i definir l'estratègia a seguir per a la implantació del sistema AIDA. Aquesta fase està composta per l'entrevista de diagnosi, l'informe de diagnòstic i el pla de treball. La diagnosi ha de servir per determinar quin nivell d'implantació del sistema AIDA cal aplicar. Aquesta fase conclou amb la presentació als treballadors de l'equip que portarà a terme la implantació i el pla de treball.

3. Fase d'implantació: és la fase destinada a implantar el sistema AIDA de forma íntegra o bé parcial. En aquesta fase es diferencien el programa de plena implantació, el programa d'implantació parcial i el programa nouvinguts. El programa de plena implantació està dissenyat per aplicar-se amb sessions formatives presencials o bé virtuals. El programa d'implantació parcial consta de nivells d'implantació clarament diferenciats que es poden implantar individualment o col·lectiva a través de la combinació dels nivells que requereixi la unitat administrativa. El programa de nouvinguts està dissenyat per poder atendre les necessitats dels nous treballadors de l'ajuntament de Barcelona.

4. Fase d'avaluació: és la fase que ha de permetre avaluar els resultats de la implantació i presentar-los a la unitat administrativa.

5. Programa de manteniment: és el programa, que conté una estratègia de mínims, s'ha dissenyat per poder dur a terme el seguiment i el manteniment de la implantació del sistema AIDA.

La documentació de suport a la implantació del sistema AIDA es troba a l'apartat materials de suport repartida de la forma següent:

Material 1. Fase de diagnosi. Enquesta de diagnosi. S'ha elaborat una enquesta que ha de servir de suport per a poder realitzar la diagnosi de la unitat administrativa.

Material 2. Fase d'implantació. Sessions formatives. En aquest apartat es troben les fitxes de la formació necessària per cada un dels nivells d'implantació de la fase d'implantació. Cada una de les fitxes formatives inclou el temps orientatiu per a desenvolupar la formació.

Material 3. Aplicació del procediment. Càmput de les sessions. Document que comptabilitza les hores que es necessiten per a la implantació del sistema AIDA, amb la finalitat de facilitar el càlcul de la despesa econòmica.

Material 4. Guia de comunicació i fitxes de suport ala comunicació. Ha de servir per extreure els valors, les intencions, els objectius i els missatges clau adients per cada acte de comunicació, segons l'audiència destinatària i el temps disponible. Les dues fitxes de suport als actes de comunicació han de servir; una, per conèixer les característiques de la nostra audiència i l'altra, per recollir les observacions i les impressions després de cada acte de comunicació, així com definir breument les accions futures a desenvolupar.

Material 5. Qüestionari de satisfacció de la implantació del sistema AIDA. Qüestionari destinat a recollir les opinions dels treballadors obre la implantació del sistema AIDA.

Annex 1. Passos del flux de treball. Diagrama dels fluxos de treball en cada una de les fases del procediment, amb especificació dels passos que es poden contractar, dels moments en els que es bolcaran dades a la base de dades de seguiment i els documents a elaborar en cada una de les fases.

Finalment apuntar que la metodologia emprada per l'aplicació i el seguiment del procediment d'implantació del sistema AIDA és la utilitzada per la Direcció del Sistema Municipal d'Arxius en totes les seves actuacions, el treball per projectes.

## Procediment

### 1. Fase d'inici i planificació

#### Definició

Etape en què es comunica a nivell gerencial, de direccions generals i de responsables executius de cada departament, què volem fer, perquè, com, quan i amb quins recursos.

#### Objectiu general

- ✓ Generar una actitud de compromís proactiu en relació al projecte.

#### Contextos clau

Contextos clau de comunicació	Definició	Interlocutors	Objectiu
Nivell gerencial (Gerents de Districtes i Àrees)	Socis clau o de primer nivell, aquelles persones interessades en al realització del projecte i que han d'afavorir-lo amb el seu poder de decisió	Arxiver en cap i Caps dels serveis de Gestió Documental o Coordinació de Centres	Aconseguir el compromís verbal de col·laboració en la consecució del projecte: autorització explícita per a la dedicació de temps del seu personal al projecte i suport econòmic
Nivell direccions generals (Directors generals)		Arxiver en cap i Caps dels serveis de Coordinació de Centres o Gestió Documental	
Comitè de Direcció (Districtes i Àrees)	Socis principals, aquelles persones responsables dels equips que han d'executar la implantació i que, per tant, són clau per l'èxit del projecte	Responsable d'Arxiu i Gestió Documental referent i representant de la DMSA	Aconseguir l'acord verbal d'implicació i compromís per facilitar l'execució del projecte a la unitat administrativa on fer la implantació

### 2. Fase de diagnosi

#### Definició

Etape en què es procedeix a estudiar cas per cas la situació de cada unitat administrativa i/o treballador per tal d'identificar les necessitats concretes i els punts de millora.

#### Objectiu

- ✓ Determinar les necessitats i el nivell d'implantació del sistema AIDA a la unitat administrativa.



## 2.1. Entrevista de diagnosi

### Definició

Recollir informació sobre l'estat de la gestió documental, que es concretarà en entrevistes al personal de la unitat administrativa i en l'observació directa per part de l'entrevistador

### Objectius específics

- ✓ Realitzar un diagnòstic de la situació en matèria de gestió documental.
- ✓ Establir els nivells específics d'implantació necessaris per a la unitat administrativa.

Es realitzarà una entrevista amb cada un dels treballadors de la unitat administrativa –o personal que es designi- per tal de determinar tant les necessitats en matèria de gestió documental i arxiu, com el nivell d'implantació del sistema AIDA.

## 2.2. Informe diagnòstic

### Definició

L'informe diagnòstic és el treball que s'efectua amb els resultats obtinguts a partir de l'entrevista de diagnosi.

### Objectiu específic

- ✓ Deixar constància per escrit de la diagnosi realitzada, i proposar millores.

L'informe diagnòstic ha de contenir, com a mínim, els apartats següents:

1. L'organització administrativa. Situació actual i valoració.
  - a. Com està organitzada la unitat administrativa.
  - b. Quina praxis existeix respecte la gestió, tramitació, tractament i arxiu de la documentació.
  - c. Quin tipus de documentació es genera i els volums.
2. Propostes generals d'actuació a la unitat administrativa.
  - a. Quines actuacions globals s'ha de realitzar en matèria de gestió documental i arxiu.
3. Propostes puntuals d'atenció.
  - a. Propostes puntuals de millora per treballador, si s'escau.
  - b. Propostes puntuals de millora en praxis administrativa o organització del treball, si s'escau.

## 2.3. Pla de treball

### Definició

És el conjunt sistemàtic d'activitats que es duran a terme per a la implantació del sistema AIDA a la unitat administrativa.





### Objectiu específic

- ✓ Determinar les actuacions que es duran a terme per implantar el sistema AIDA, el període de temps en què es desenvoluparan i l'equip humà que haurà d'intervenir.

El pla de treball haurà de contenir, com a mínim els apartats següents:

1. Designació dels equips i responsabilitats.
  - a. Comitè director (proposarà els aspectes metodològics i operatius específics de la implantació Comitè de seguiment (vetllarà per l'assoliment dels objectius i reportarà la informació al Comitè director).
  - b. Equip operatiu (executarà la implantació).
2. Objectius específics del projecte.
3. Abast del projecte.
4. Pla d'implantació
  - a. Guia metodològica (sobre les sessions de treball de la implantació).<sup>1</sup>
  - b. Calendari de treball de les sessions (adaptació del document de còmput de sessions segons el nivell d'implantació).<sup>2</sup>
  - c. Sessions (relació i contingut de les sessions que s'han de dur a terme).
5. Riscos principals (enumeració dels riscos més rellevants i actuacions a seguir per minimitzar-los).

## 2.4. Presentació de l'equip i del pla de treball

### Definició

Presentació formal als treballadors de la unitat administrativa de l'equip de persones que portarà a terme la implantació del sistema AIDA i del pla de treball, fent èmfasi amb el calendari d'execució.

### Objectiu específic

- ✓ Establir i comunicar el calendari d'implantació del sistema AIDA amb els treballadors de la unitat administrativa.

En aquesta sessió s'informarà a tots els treballadors de les sessions de formació i tutories que rebran i, si s'escau, s'establiran els calendaris oportuns amb tots els treballadors, o bé s'ajustaran (és possible que s'hagin pactat prèviament amb el cap de la unitat administrativa), o es comunicaran les dates que tindran compromeses per a la fase d'implantació. Es presentarà també l'equip que realitzarà la fase d'implantació, que pot diferir o no del de la fase de diagnosi.

---

<sup>1</sup> Veure material de suport.

<sup>2</sup> Veure material de suport.



### 3. Fase d'implantació<sup>3</sup>

#### Definició

Implantar el sistema d'Administració integral de Documents i Arxius (sistema AIDA), model corporatiu per a la gestió de documents i arxiu de l'Ajuntament de Barcelona. La implantació del sistema AIDA comporta, també, l'adequació dels sistemes de treball en matèria de gestió dels documents i arxius a l'administració electrònica.

#### Objectiu

- ✓ Implantar el sistema d'Administració Integral de Documents i Arxius.

#### 3.1. Programa de plena implantació

##### Definició

Implantació integral del sistema AIDA als treballadors de l'organització, a través d'un curs de capacitació tècnica i d'activitats pràctiques personalitzades aplicades al lloc de treball.

##### Objectius específics

- ✓ Integrar els processos i les tècniques de gestió documental en els procediments administratius concrets.
- ✓ Contribuir a la millora dels processos administratius.
- ✓ Unificar els mètodes de treball.
- ✓ Garantir la creació i la gestió de documents / expedients de forma adequada.
- ✓ Garantir la preservació i la conservació dels documents i de la informació.
- ✓ Garantir l'accés a la informació de forma segura, ràpida i eficaç.
- ✓ Assegurar una bona gestió del préstec i la circulació de la documentació.

#### 3.2. Programa d'implantació parcial

##### Definició

Implantació parcial per nivells de coneixement del sistema AIDA als treballadors de l'organització, a través d'un curs de capacitació tècnica i d'activitats pràctiques personalitzades aplicades al lloc de treball.

---

<sup>3</sup> Per a cada un dels nivells d'implantació, veure les plantilles de les sessions formatives a l'apartat materials de suport del document.

**Objectiu específic**

- ✓ Implantar el nivell o nivells del sistema AIDA que necessiti la unitat administrativa.

**3.2.1 De com generar expedients****Definició**

Implantació del nivell de coneixement de com generar expedients per dotar als treballadors de la unitat administrativa de la formació bàsica en matèria de formació d'expedients.

**Objectiu**

- ✓ Saber distingir entre expedients reglats i expedients no reglats.
- ✓ Crear expedients ordenats i complets (integritat, fiabilitat).
- ✓ Saber quins documents no poden anar dins dels expedients administratius.
- ✓ Saber consignar bé les dades essencials o suficients de la coberta de l'expedient.
- ✓ Saber consignar bé la relació de documents que formen l'expedient.
- ✓ Saber foliar i conèixer les diferents tècniques de foliat.
- ✓ Saber quan es fa l'obertura i el tancament i com.

**3.2.2 Descripció i classificació documental****Definició**

Implantació del nivell de coneixement de descripció i classificació documental per dotar als treballadors de la unitat administrativa de la formació bàsica en matèria de descripció i classificació documental.

**Objectius específics**

- ✓ Conèixer el Quadre de Classificació uniforme i el seu funcionament.
- ✓ Aplicar la classificació per funcions.
- ✓ Saber identificar les sèries i els expedients per fer l'adaptació del Quadre de Classificació uniforme.
- ✓ Saber classificar funcionalment els documents administratius.
- ✓ Saber codificar els documents des de la seva creació.

- ✓ Conèixer els mètodes d'ordenació dels documents.
- ✓ Saber que la descripció és una representació del contingut.
- ✓ Saber que la descripció és fonamental per poder recuperar la informació.
- ✓ Saber elaborar instruments de descripció.

### **3.2.3 Funcionament de l'arxiu de gestió**

#### **Definició**

Implantació del nivell de coneixement de funcionament de l'arxiu de gestió per dotar als treballadors de la unitat administrativa de la formació bàsica en matèria de funcionament de l'arxiu de gestió.

#### **Objectius específics**

- ✓ Portar el control de la documentació d'arxiu.
- ✓ Millorar l'espai de l'arxiu de gestió.
- ✓ Gestionar correctament la consulta i el préstec.
- ✓ Vetllar per la seguretat de la documentació.

### **3.2.4 Gestió de directoris**

#### **Definició**

Implantació del nivell de coneixement de gestió de directoris Per dotar als treballadors de la unitat administrativa de la formació bàsica en matèria de gestió de directoris.

#### **Objectius específics**

- ✓ Millorar l'organització dels documents.
- ✓ Accedir directament a la informació sense mediació de personal de referència o intermediari.
- ✓ Millorar el control i gestió arxivística del document.
- ✓ Millorar la informació de la unitat administrativa fent coincidir la classificació en paper i la ofimàtica.
- ✓ Facilitar l'accés de forma immediata i la consulta ràpida de la documentació de manera transversal.

- ✓ Consultar visualment la documentació, per evitar la seva manipulació.
- ✓ Evitar la multiplicitat de reproduccions i fotocòpies.
- ✓ Racionalitzar el volum de versions de documents.

### 3.2.5 Conservació – eliminació

#### Definició

Implantació del nivell de coneixement de conservació i eliminació per dotar als treballadors de la unitat administrativa de la formació bàsica en matèria de conservació i eliminació.

#### Objectius específics

- ✓ Identificar la documentació d'arxiu.
- ✓ Efectuar tria i eliminació de la documentació.
- ✓ Conèixer i aplicar el calendari de conservació i accés.
- ✓ Identificar la documentació duplicada i sobrera per ser posteriorment eliminada.
- ✓ Aplicar els mètodes de mostreig per la conservació de la documentació a sèries i/o agrupacions documentals, si s'escau.
- ✓ Garantir la conservació adient de la documentació amb valor permanent.
- ✓ Eliminar elements perjudicials per a la documentació: clips, grapes...
- ✓ Aprendre a separar la documentació eliminable en dos grups, d'acord amb la llei de protecció de dades.

### 3.2.6 Transferències

#### Definició

Implantació del nivell de coneixement de transferències per dotar als treballadors de la unitat administrativa de la formació bàsica en matèria de transferències.

#### Objectius específics

- ✓ Planificar i regular temporalment el traspàs de la documentació de les oficines productores a l'arxiu, amb la finalitat d'aconseguir unes transferències normalitzades.
- ✓ Preparar la documentació a transferir amb les tasques tècniques pertinents.



- ✓ Executar la transferència correctament.
- ✓ Rendibilitzar l'ocupació de l'espai de l'arxiu de gestió.
- ✓ Garantir la conservació de la documentació d'arxiu.
- ✓ Facilitar la descongestió de les unitats administratives productores de documents administratius.

### 3.3 Programa nouvinguts

#### Definició

Implantació integral del sistema d'Administració Integral de Documents i Arxius als treballadors nouvinguts a l'organització, a través d'un curs de capacitació tècnica i d'activitats pràctiques personalitzades aplicades al seu lloc de treball.

#### Objectius específics

- ✓ Efectuar una immersió en el sistema de gestió documental AIDA.
- ✓ Informar sobre les responsabilitats en matèria de gestió documental i arxiu del seu lloc de treball.
- ✓ Informar sobre els recursos en línia existents, i les bones pràctiques en matèria de gestió documental i arxiu.
- ✓ Propiciar la formació necessària en el temps més breu possible (dues vegades l'any).
- ✓ Posar en coneixement les eines i instruments aplicats al seu lloc de treball, en matèria d'arxiu.
- ✓ Comunicar els serveis que proporciona l'arxiu i el seu ús.
- ✓ Donar a conèixer, mitjançant visita, tant les instal·lacions generals d'arxiu de l'organització, com les de gestió de la dependència on ha estat adscrit.

Davant de l'arribada esgraonada de nous treballadors i analitzada la complexitat de formar-los individualment, per al programa nouvinguts es proposa realitzar dues sessions l'any de plena implantació del sistema d'Administració Integral de Documents i Arxius (presencials o virtuals). Els treballadors nouvinguts s'inscriuran a una de les dues sessions. D'altra banda, es realitzarà una visita a l'Arxiu de referència on s'informarà el treballador nouvingut dels serveis que proporciona l'arxiu, dels recursos en línia existents i de les bones pràctiques en matèria de gestió documental i arxiu, així com de les responsabilitats del seu lloc de treball en aquest sentit.



Quan el treballador tingui coneixements sobre el sistema AIDA i necessiti una implantació parcial -sempre que sigui possible-, s'estudiarà la manera d'evitar-li la part dels coneixements assolits.

## 4. Fase d'avaluació

### Definició

La cinquena fase és la destinada a avaluar la implantació del sistema de gestió documental – sistema AIDA-, fent èmfasi en l'acompliment o no dels objectius proposats, els resultats obtinguts i les recomanacions o possibles propostes de millora, si s'escau.

### Objectiu

- ✓ Avaluar les actuacions dutes a terme i tancar la implantació del sistema de gestió documental, sistema AIDA.<sup>4</sup>

### 4.1. Informe final

#### Definició

L'informe final és un document específic en el que es recolliran les actuacions dutes a terme amb una doble finalitat: avaluar el desenvolupament de la implantació i poder-ne informar a les unitats administratives. L'informe final serà clau, com a mostra de resultats, per a poder fer el posterior seguiment de la implantació.

#### Objectiu específic

- ✓ Recollir com s'ha desenvolupat la implantació del sistema de gestió documental, sistema AIDA.

L'informe final ha de contenir, com a mínim, els apartats següents:

1. Introducció.
2. Justificació de la proposta d'intervenció.
3. Objectius de la intervenció.
4. Estat actual.
5. Planejament.
6. Presentació de resultats.
7. Conclusions.

---

<sup>4</sup> En cas de contractar-se la implantació, per via d'indicadors mesurables:

- ✓ Garantir que tant el personal com les empreses compleixin amb les obligacions estipulades.



## 8. Recomanacions.

### 4.2. Guia de sèries

#### Definició

Fitxes lliurades als treballadors amb cada una de les sèries del quadre de classificació que li són pròpies al lloc de treball, amb identificació dels nivells d'accés, avaluació de la sèrie, etc.

#### Objectiu específic

- ✓ Dotar els treballadors d'una eina de suport per la seva feina.

### 4.3. Presentació de resultats

#### Definició

Reunió amb el cap de la unitat administrativa per tal de presentar-li els resultats obtinguts i fer el tancament de la implantació. És una reunió de tancament, doncs el cap ja haurà estat informat del desenvolupament de la implantació en les reunions de seguiment. Es podrà fer una presentació de resultats opcional a tota la unitat administrativa.

#### Objectiu específic

- ✓ Informar la unitat administrativa dels resultats de la implantació del sistema de gestió documental, sistema AIDA.

### 4.4. Enquesta de satisfacció

#### Definició

Es realitzarà una enquesta per poder valorar el nivell de satisfacció de cada un dels treballadors durant tot el procés d'implantació del sistema AIDA.

#### Objectiu específic

- ✓ Conèixer l'opinió dels treballadors sobre la implantació del sistema AIDA.

## 5. Programa de manteniment

#### Definició

El programa de manteniment servirà per a fer el seguiment i el manteniment de la implantació del sistema d'Administració Integral de Documents i Arxius i constarà de tres fases diferenciades: 5.1. Fase d'anàlisi; 5.2. Fase de resultats; 5.3. Fase d'intervenció.

#### Objectiu general

- ✓ Millorar de manera contínua la gestió documental implantada.





### Objectius específics

- ✓ Valorar i ajustar el grau d'unificació aconseguit en la gestió dels documents en cada unitat administrativa.
- ✓ Evitar pràctiques incorrectes, la degradació i el mal ús que fan els equips humans de les eines i instruments del sistema AIDA.
- ✓ Evitar l'envelliment i/o obsolescència tècnica de les eines d'implantació del sistema del sistema AIDA.
- ✓ Vigilar la correcta aplicació dels codis de classificació en les carpetes electròniques i documents en suport paper.
- ✓ Fer seguiment de la petició de creació de nous codis del Quadre de Classificació per classificar noves tipologies documentals, si s'escau.
- ✓ Establir un calendari per a les consultes referents al sistema AIDA.

### Indicadors d'èxit

- Quantitat de treballadors de la Unitat Administrativa que continuen treballant amb el sistema AIDA.
- % de manteniment del sistema respecte la quantitat de baixes de personal (trasllats, excedències, jubilacions...).
- Volum de documentació generada en la que no s'hagin aplicat els criteris d'organització documental establerts a partir de la implantació.

### 5.1. Fase d'anàlisi

#### Objectiu específic

- ✓ Comprovar el grau de seguiment i desviació de l'aplicació del sistema AIDA.

#### Activitats

1. Comprovar si la unitat administrativa continua tenint les mateixes funcions -i/o activitats- i dependència jeràrquica dins de l'ajuntament.
2. Comprovar si el personal de la unitat administrativa continua essent el mateix, quantitativament i qualitativa.
3. Analitzar si els criteris d'organització de la documentació establerts a partir de la implementació s'apliquen correctament.
4. Analitzar si les pautes per al control i recuperació de la documentació continuen essent vàlides.
5. Analitzar si el mapa de sèries documentals generades per la unitat administrativa es conserva intacte o s'han produït modificacions.



6. Supervisar si la documentació que genera la unitat administrativa es classifica d'acord amb els criteris d'implantació establerts.
7. Supervisar si s'aplica el Calendari de Conservació i Accés de la Documentació.
8. Supervisar si s'apliquen els criteris de conservació preventiva de la documentació en suport paper.
9. Controlar si s'apliquen els criteris de descripció i d'organització dels directoris electrònics.

## **5.2. Fase de resultats**

### **Objectiu específic**

- ✓ Presentar els resultats de l'anàlisi i les propostes d'actuació.

### **Activitats**

1. Elaborar un informe amb les dades quantitatives i qualitatives recollides a la fase d'anàlisi, les conclusions i una proposta amb les actuacions de millora.

## **5.3. Fase d'intervenció**

### **Objectiu específic**

- ✓ Aplicar les actuacions de millora.

### **Activitats**

Les actuacions de millora dependran a aplicar dels resultants de l'anàlisi.



## **Materials de suport**



## 1. Fase de diagnosi. Entrevista de diagnosi

### SISTEMA AIDA

#### Entrevista de diagnosi

#### Data entrevista

#### 1. DADES ADMINISTRATIVES

Districte /Àmbit	
Direcció de serveis	
Departament	
Entrevistat	
Dades de contacte	Telèfon
	Correu-e
Responsabilitat	
Activitats o funcions que realitza al departament	



## 2. QÜESTIONARI

### 2.1. De com generar expedients

1. Has rebut formació sobre l'obertura i contingut de l'expedient?

SI

NO

2. Amb quines agrupacions documentals treballes? Recollir les agrupacions documentals amb les que treballen

3. Saps quins documents formen cada tipus d'expedients?

SI

NO

4. Documents bàsics amb els què treballes?

5. Documents complementaris amb els que treballes?



6. Guardes els documents dins d'una carpeta?

SI                       NO

7. Coneixes la diferència entre expedients reglats i expedients no reglats?

SI                       NO

8. Com fas els expedients?

Reglats                       No reglats

9. Ordenes els documents seguint un criteri del departament o propi?

Departament                       Propi

Quin criteri?

10. Saps quan s'ha d'obrir un expedient no reglat?

SI                       NO

11. Es fa tancament formal dels expedients?

SI                       NO



## 2.2. Descripció - classificació

1. Trobes la informació/documentació de forma fàcil i ràpida?

SI             NO

2. Trobes la documentació que ha generat un company quan la necessites?

SI             NO

3. Pots recupera un document per al/la Cap en un termini breu de temps, en cas d'urgència?

SI             NO

4. Saps on és la documentació que van generar a la unitat administrativa on treballes abans de que arribessis?

SI             NO

5. Consideres que cal millorar l'organització de la documentació que generes en format paper?

SI             NO



6. Com recuperes la informació?

7. Disposes d'una aplicació per descriure la documentació?

SI  NO

8. Quins camps té?

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Títol          | <input type="checkbox"/> Descriptors      |
| <input type="checkbox"/> Dates extremes | <input type="checkbox"/> Número expedient |
| <input type="checkbox"/> Codi           | <input type="checkbox"/> Tipus expedient  |
| <input type="checkbox"/> Productor      | <input type="checkbox"/> Altres           |

9. Pot recuperar la informació?

SI  NO

10. A través de quins camps?

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Títol          | <input type="checkbox"/> Descriptors      |
| <input type="checkbox"/> Dates extremes | <input type="checkbox"/> Número expedient |
| <input type="checkbox"/> Codi           | <input type="checkbox"/> Tipus expedient  |
| <input type="checkbox"/> Productor      | <input type="checkbox"/> Altres           |

11. L'aplicació, és una eina pròpia?

SI  NO





12. És una aplicació de negoci?

SI  NO

13. Un producte propietari?

SI  NO

14. Un producte compartit?

SI  NO

15. Pots fer/treure un inventari dels expedients que treballes?

SI  NO

16. Tens una aplicació per gestionar expedients/documentos que no segueixen el procediment reglat?

SI  NO

17. Fas registre d'expedients?

SI  NO

18. Com estan descrits els expedients?

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Títol          | <input type="checkbox"/> Descriptors      |
| <input type="checkbox"/> Dates extremes | <input type="checkbox"/> Número expedient |
| <input type="checkbox"/> Codi           | <input type="checkbox"/> Tipus expedient  |
| <input type="checkbox"/> Productor      | <input type="checkbox"/> Altres           |

19. Utilitzes criteris d'organització de la documentació amb la que treballes?

SI  NO

20. (Utilitzes un codi segons el tipus d'expedient?) Tens una forma de classificar la documentació?

SI  NO



21. Quin sistema?

AIDA

PROPI

Temes

Òrgans

Dates

Altres

22. Coneixes el criteri d'organització segons les competències i funcions (QC)?

SI

NO

23. Saps què és la classificació dels documents administratius?

SI

NO

24. Diries que la bona organització dels documents i expedients amb que treballes té a veure directament amb el bon govern, l'accés dels ciutadans a la informació i amb la transparència de l'organització?

SI

NO



### 2.3. Funcionament de l'arxiu de gestió

1. Disposes d'un espai per guardar la documentació?

SI  NO

Propi

Compartit

2. Numeres/numereu les caixes?

SI  NO

3. Tens un instrument de recuperació de la documentació que hi ha a les caixes?

SI  NO

4. Ordenes la documentació a les caixes?

SI  NO

5. Tipus d'ordenació?

Dates  Temes

Nº expedient  Òrgans

Projectes  Altres

6. Prestes documentació?

SI  NO

7. A qui?

Companys de la unitat  
administrativa

D'altres dependències

8. Controles el préstec?

SI  NO



9. Com?

- Butlleta                       Llista  
 Base de Dades                 Altres

10. Consulta algú més l'arxiu?

- SI                                       NO  
  
 Del mateix departament  
 Extern al departament

11. Coneixes els nivells d'accés dels documents?

- SI                                       NO

12. Disposeu de limitacions a l'accés a la documentació?

- SI                                       NO

13. Utilitzes/utilitzeu mecanismes de protecció de les dades de caràcter personal?

- SI                                       NO

Quins?

- Conservació d'expedients tancats amb clau  
 Aplicació de mesures de control d'accés  
 Altres



## 2.4. Gestió de directoris

1. Les carpetes del directori comú estan ordenades?  
 SI  NO
  
2. Com?  
 Temes  Nom del propietari  
 Nom del destinatari  Dates  
 Projectes  Tipus  
 Altres
  
3. Fer una captura dels directoris (impressió de pantalla)
  
4. Recollir amb quants nivells de carpetes treballen
  
5. Trobes fàcilment la documentació que has generat?  
 SI  NO
  
6. Trobes fàcilment la documentació que han generat els altres?  
 SI  NO
  
7. Elimines documentació del Directori?  
 SI  NO
  
8. Quan?  
 1 any  5 anys  
 1 mandat  Dates  
 Quan està ple  Quan l'imprimeixo  
 Altres



9. Amb quins directoris treballes?

10. Utilitzes amb correcció els directoris amb la idea amb la que van ser creats?

SI  NO

11. Trobes la documentació que has generat quan la necessites?

SI  NO

12. Trobes la documentació que ha generat un company quan la necessites?

SI  NO

13. Consideres que cal millorar l'organització de la documentació en suport digital (directori electrònic) que generes?

SI  NO

14. Utilitzes directoris electrònics externs a l'organització?

SI  NO

15. Fas còpies de seguretat?

SI  NO

16. On les conserves?

- |  |                                    |
|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Disc dur extern | <input type="checkbox"/> DVD       |
| <input type="checkbox"/> CD              | <input type="checkbox"/> Pen drive |
| <input type="checkbox"/> Disc dur        | <input type="checkbox"/> Al núvol  |
| <input type="checkbox"/> Altres          |                                    |



## 2.5. Conservació-eliminació

1. Inclous còpies/duplicats en els expedients?

SI

NO

2. En quins casos?

Sempre

Ocasionalment

Altres

3. Fas neteja periòdicament dels expedients en els quals treballes?

SI

NO

4. Què fas amb la documentació en paper un cop acabada la tramitació?

Arxivar-la

Eliminar-la

Digitalitzar-la

Altres

5. Elimines documentació?

SI

NO

6. Quina?

Documentació sense interès

Originals

Terminis

Documentació sobrera

1any

Documentació malmesa

5 anys

Duplicats

10 anys

Fotocòpies

Altres

7. Saps si es pot eliminar documentació administrativa?

SI

NO



8. Saps si l'ajuntament té normativa sobre eliminació de documents?

SI

NO

9. Coneixes el calendari de conservació de la documentació municipal?

SI

NO

10. L'apliques?

SI

NO

11. Es fa avaluació de la documentació?

SI

NO





## 2.6. Transferència

1. Portes la documentació a un arxiu?

SI

NO

2. Quin tipus?

Arxiu Municipal Contemporani

Arxiu Central

Arxiu Municipal del Districte

Altres

3. Porteu documentació a l'Arxiu, quan han passat?

Menys de 5 anys

Més de 5 anys

5 anys

No cap a la unitat  
administrativa

Mai

Altres

4. Existeix un calendari de transferències al vostre departament/Direcció?

SI

NO

Teniu un mes assignat a l'any per portar la documentació a l'arxiu?

SI

NO

5. Efectues transferències en base al formulari oficial?

SI

NO

6. Un cop la documentació és a l'arxiu, utilitzes el full de transferència com a instrument de recuperació?

SI

NO



### 3. RECONeixEMENT DOCUMENTAL

Revisió de la documentació amb la que treballa la persona entrevistada

Agrupacions documentals	Expedients reglats
	Expedients no reglats
	Documents
	Altres
Documents bàsics	
Documents complementaris	
Tipus de classificació	Temàtica
	QC AIDA
	Altres
Sèries documentals	
Estructura de classificació	
Verificació de l'Arxiu de gestió personal	Volum físic: ml / caps
	Volum digital Gb / Mb



#### 4. GLOSSARI

Agrupacions documentals: quines agrupacions documentals són les que utilitza per treballar (expedients reglats, expedients no reglats, documents d'organització administrativa, de recursos humans, de finances..., numeracions, etc.).

Documents bàsics: documentació bàsica amb la que treballa (planificacions, indicadors, memòries, transferències i subvencions...).

Documents complementaris: documentació no bàsica amb la que treballa (fotografies, normativa, correspondència, informes, plantilles...).

Tipus de classificació: si fa servir un mètode de classificació propi o segueix el quadre de classificació dels sistema AIDA.

Sèries documentals: sèries bàsiques amb les que treballa, independentment de la classificació que faci servir (X127 Intervenció social espai públic; X112 Promoció social X116 Suport drets igualtat).

Estructura de classificació: independentment de la classificació que faci servir, detectar l'estructura de classificació que fa servir( C100 Afers jurídics

C119 Procediments administratius

C120 Responsabilitat patrimonial

C124 Procediments sancionadors).

Verificació arxiu de gestió personal: Reconeixement visual a l'arxiu de gestió, tant en suport paper (capses, carpetes, ordenació...), com directoris electrònics amb els que treballa (Z) (fitxers, documents, ordenació...). En aquest darrer es fa una captura de pantalla.



## 2. Fase d'implantació. Fitxes Formatives

<b>SISTEMA AIDA</b>  <b>Programa de plena implantació</b> <b>Sessions formatives presencials</b>			
Fase d'implantació	Objectiu	Material de suport	Còmput orientatiu
<p>✓ Formació bàsica genèrica en grup a tot el departament sobre el sistema AIDA.</p>	Contextualitzar la formació	Píndola formativa	90 minuts
<p>✓ Formació sobre la creació d'expedients</p> <p>Concepte i tipus d'expedient: els expedients reglats versus els no reglats. Normalització i identificació arxivística: tipus d'ordenació. La descripció i l'ordenació: identificació i descripció de l'expedient. La foliació. L'índex o sumari. L'assumpte, data d'entrada, número de registre, número d'ordre del document dins l'expedient, els descriptors. Les dades de l'expedient a la coberta: el número d'expedient, la dependència administrativa, l'assumpte, les dates extremes.</p>	Aprendre a crear expedients	Píndola formativa Sessions formatives (de com generar expedients)	90 minuts
<p>✓ Formació sobre la descripció i la classificació.</p> <p>Identificació i descripció d'expedients; tipus d'expedients (reglats/no reglats); tipus d'ordenació (alfabètica, cronològica, numèrica). La classificació (orgànic, funcional); el Quadre de Classificació del sistema Aida; el procés de classificació dels documents (suport paper - suport electrònic). Classificació de la correspondència. Els instruments de descripció en els arxius de gestió.</p>	Aprendre a descriure i classificar	Píndola formativa: <a href="#">La Classificació</a> Activitats per les Sessions Formatives <a href="#">(la classificació)</a>	90 minuts
<p>✓ Formació sobre el funcionament de l'arxiu de gestió.</p> <p>La creació de l'arxiu de gestió: concepte, control, seguretat, conservació. La conservació: documentació a conservar; el dipòsit; normes bàsiques de conservació a les oficines; infraestructura i mobiliari; sistemes i materials (carpetes, caixes, prestatgeries, materials per formats i suports especials).</p> <p>✓ El control i la seguretat: La consulta i el préstec de la documentació, mesures de control. Gestió de la consulta i el préstec intern. Instruments de recuperació de la informació. Sistemes d'autorització d'accés, protecció de</p>	Aprendre a portar l'arxiu de gestió	Píndola formativa Sessions formatives (Funcionament de l'arxiu de gestió)	90 minuts



dades, control d'accessos (taules d'accés, nivells d'accés i limitacions de reproducció).			
<p>✓ <b>Formació sobre gestió dels directoris electrònics.</b> Classificar i ordenar, recordatori. Creació i estructuració de carpetes. Denominació dels elements del directori electrònic. Gestió del correu electrònic. Unitats d'arxivament i manteniment del directori. La seguretat i accés. Estratègies bàsiques per la preservació.</p>	Aprendre a estructurar el directori	<p>Píndola formativa: <a href="#">Organització de documents i directoris electrònics</a> Activitats o pràctiques Directriu tècnica per a l'organització dels documents i dels directoris electrònics</p>	90 minuts
<p>✓ <b>Formació sobre conservació i eliminació de la documentació.</b> Formació centrada en la normativa bàsica de conservació a les oficines. Concepte de documentació d'arxiu (documentació essencial, documentació de suport, documentació de referència, documentació sobrer). Quina documentació es conserva i quina s'elimina. Qui pot avaluar? La Comissió Municipal d'Avaluació i Accés a la Documentació. Què és el calendari de conservació?, Com s'aplica el codi norma a les unitats administratives? S'incideix en el concepte intel·lectual de conservació a través dels calendaris de conservació i accés, sobre l'avaluació de la documentació i la seva eliminació.</p>	Aprendre quina documentació s'ha de conservar i quina eliminar	<p>Píndola formativa: <a href="#">Eliminació de documents</a> Activitats per les Sessions Formatives (<a href="#">l'eliminació</a>) Tríptic Fem dissabte</p>	90 minuts
<p>✓ <b>Formació sobre transferències i préstec de la documentació.</b> Formació en aspectes tècnics i normatius sobre les transferències. Les transferències documents en el sistema de gestió documental AIDA. La planificació i el procediment de les transferències. La transferències de l'arxiu de gestió a l'arxiu central. El formulari de transferència, la seva utilitat informativa i jurídica. Ingressos extraordinaris, política, aspectes tècnics i procediments. El préstec, com funciona? Quan de temps es poden tenir els documents en préstec? La consultat.</p>	Aprendre què són i com es fan una transferència, una consulta i un préstec	<p>Píndola formativa: <a href="#">Les transferències documentals</a> Sessions Formatives activitats (<a href="#">les transferències</a>)</p>	90 minuts
<p>✓ <b>Tutories d'acompanyament</b>  <b>1a tutoria (90')</b> Com generar expedients, descriure'ls i classificar-los. Acompanyar el treballador sobre la confecció i gestió dels seus propis expedients. Aprendre a descriure i classificar els expedients amb els que treballa. Què és el</p>	Aplicar els coneixements apresos a les tasques pròpies	La documentació generada i rebuda pel propi treballador	360 minuts



<p>quadre de classificació? Com es descriuen els expedients? Realitzar una proposta personalitzada de creació d'una classificació (QdC) d'estructura jeràrquica i lògica que permeti la identificació i agrupació dels documents.</p> <p><b>2a tutoria (90')</b> Funcionament de l'arxiu de gestió. Analitzar els criteris a seguir en l'accés a la informació pública que es deriven de la gestió dels expedients. Crear les pròpies taules d'accés. Gestionar la consulta i el préstec de l'expedient, la circulació de l'expedient. Arxivar: procés d'arxivament, organitzar la documentació, com s'instal·la? Incidir en les mesures de conservació.</p> <p><b>3a tutoria (90')</b> Gestió els directoris. Visualitzar com està organitzat el directori (volum de documentació, acumulació, control, estructura, ordre, nivells de carpetes...) Proposar l'estructura de carpetes jeràrquica adient amb la documentació generada i seguint el QdC. Donar pautes a seguir per a les carpetes de lliure creació i com es poden ordenar, les carpetes de referència i les de formularis i/o plantilles. Proposar criteris en matèria de conservació i avaluació de documents.</p> <p><b>4a tutoria (90')</b> La conservació, l'eliminació i les transferències. Realitzar pràctiques reals d'eliminació de documentació sobrerera en els documents que hauran d'anar a l'arxiu. Fer pràctiques d'aplicació del calendari de conservació i d'ús de les eines d'avaluació. Preparar la documentació que hagi de ser eliminada segons el codi norma. Preparar la documentació a transferir (selecció d'unitats documentals, revisió ordenació i neteja...) Emplenar els formularis de transferència, com fer-ho? Sol·licitar un préstec de documentació a l'Arxiu Central.</p> <p><b>5a tutoria (60')</b> Tancament (opcional) Resoldre dubtes de les pràctiques de les quatre tutories precedents.</p>			
<p>✓ <b>Avaluació</b></p>	<p>Avaluar la satisfacció del treballador i/o el grau d'implantació</p>	<p>Enquesta de satisfacció i/o avaluació</p>	<p>15 minuts</p>
<p><b>Total</b></p>			<p>16h 15'</p>





**SISTEMA AIDA**  
**Programa de plena implantació**  
Sessions formatives virtuals

Fase d'implantació	Objectiu	Material de suport	Còmput orientatiu
✓ Curs d'organització i arxiu de documents	Aprendre el funcionament del sistema AIDA	Curs virtual d'organització i arxiu de documents	1.200 minuts
✓ Curs d'organització de documents i directoris electrònics	Aprendre a gestionar els directoris electrònics	Curs d'organització de documents i directoris electrònics	600 minuts
✓ Curs bàsic sobre protecció de dades de caràcter personal (opcional)	Adquirir coneixements bàsics e matèria de protecció de dades	Curs de protecció de dades per al personal de l'Ajuntament de Barcelona	
✓ Tutories d'acompanyament  <b>Tutoria (60')</b> Tancament (opcional) Resoldre dubtes sobre la documentació real del treballador.	Aplicar els coneixements apresos a les tasques pròpies	La documentació generada i rebuda pel propi treballador	60 minuts
✓ Avaluació	Avaluar la satisfacció del treballador i/o el grau d'implantació	Enquesta de satisfacció i/o avaluació	15 minuts
<b>Total</b>			<b>32h 45'</b>



<b>SISTEMA AIDA</b> <b>Programa d'implantació parcial</b> <b>De com generar expedients</b> <b>Sessions formatives presencials</b>			
Fase d'implantació	Objectiu	Material de suport	Còmput orientatiu
✓ Formació bàsica genèrica en grup a tot el departament sobre el sistema AIDA.	Contextualitzar la formació	Píndola formativa	90 minuts
✓ Formació sobre la creació d'expedients Concepte i tipus d'expedient: els expedients reglats versus els no reglats. Normalització i identificació arxivística: tipus d'ordenació. La descripció i l'ordenació: identificació i descripció de l'expedient. La foliació. L'índex o sumari. L'assumpte, data d'entrada, número de registre, número d'ordre del document dins l'expedient, els descriptors. Les dades de l'expedient a la coberta: el número d'expedient, la dependència administrativa, l'assumpte, les dates extremes.	Aprendre a crear expedients	Píndola formativa Sessions formatives (de com generar expedients)	90 minuts
✓ Tutories d'acompanyament  <b>1a tutoria (90')</b> : Confecció d'expedients. Acompanyar el treballador sobre la confecció i gestió dels seus propis expedients. Veure les agregacions de documents que fa el treballador en cada expedient i marcar pautes o correccions, si s'escau. Aprendre a interpretar quins expedients segueixen procediments administratius reglats i quins no. Aplicar una plantilla-guia de com generar expedients, si s'escau.  <b>2a tutoria (90')</b> : Ordenació de l'expedient. Veure els diferents models d'ordenació dels documents d'un expedient. Fer propostes d'ordenació dels expedients que gestiona el treballador. Aprofundir en l'aplicació de la plantilla-guia de com generar expedients, si s'escau.  <b>3a tutoria (60')</b> : Identificació i descripció de l'expedient. Foliar l'expedient: tipus de numeració. Identificar les dades essencials dels índex o sumaris dels expedients, realitzar les	Aplicar els coneixements apresos a les tasques pròpies	La documentació generada i rebuda pel propi treballador	300 minuts



<p>pràctiques amb els expedients del treballador.</p> <p><b>4a tutoria (60')</b>: Revisió final tasques efectuades sobre com generar expedients. Aclarir dubtes generats sobre les pràctiques efectuades. Generar plantilles-guia sobre els expedients que genera el treballador, si s'escau.</p>			
✓ <b>Avaluació</b>	Avaluar la satisfacció del treballador i/o el grau d'implantació	Enquesta de satisfacció i/o avaluació	15 minuts
<b>Total</b>			9h 45'



<b>SISTEMA AIDA</b> <b>Programa d'implantació parcial</b> <b>Descripció i classificació documental</b> Sessions formatives presencials			
Fase d'implantació	Objectiu	Material de suport	Còmput orientatiu
✓ Formació bàsica genèrica en grup a tot el departament sobre el sistema AIDA.	Contextualitzar la formació	Píndola formativa	90 minuts
✓ Formació sobre la descripció i la classificació. Identificació i descripció d'expedients; tipus d'expedients (reglats/no reglats); tipus d'ordenació (alfabètica, cronològica, numèrica). La classificació (orgànic, funcional); el Quadre de Classificació del sistema Aida; el procés de classificació dels documents (suport paper - suport electrònic). Classificació de la correspondència. Els instruments de descripció en els arxius de gestió.	Aprendre a descriure i classificar	Píndola formativa: <a href="#">La Classificació</a> Activitats per les Sessions Formatives ( <a href="#">la classificació</a> )	90 minuts
<p>✓ Tutories d'acompanyament</p> <p><b>1a tutoria (90')</b>: Identificació i correcta descripció dels expedients. Identificar sèries documentals. Revisar i/o crear els continguts de la coberta de l'expedient, la foliació, l'índex... Identificar els tipus d'expedients (reglats/no reglats) Fer propostes d'ordenació dels expedients que gestiona el treballador. Realitzar una proposta personalitzada de creació d'una classificació (QdC) d'estructura jeràrquica i lògica que permeti la identificació i agrupació dels documents.</p> <p><b>2a tutoria (90')</b>: Els instruments de descripció. Elaborar a partir de la descripció documental el número necessari d'instruments de descripció o treballar sobre els instruments que ja són operatius, amb la documentació activa de la dependència. Realitzar pràctiques de classificació de documents amb el Quadre de Classificació implantat.</p> <p><b>3a tutoria (90')</b>: Classificació i ordenació. Aprofundir en les pràctiques de classificació i ordenació dels documents.</p> <p><b>4a tutoria (60')</b>: Revisió final tasques efectuades sobre classificació. Supervisió de noves entrades del QdC,</p>	Aplicar els coneixements apresos a les tasques pròpies	La documentació generada i rebuda pel propi treballador	300 minuts



modificacions efectuades, errors en la classificació, en la codificació de la documentació... i revisió del grau d'implantació del QdC.			
✓ Avaluació	Avaluar la satisfacció del treballador i/o el grau d'implantació	Enquesta de satisfacció i/o avaluació	15 minuts
Total			8h 15'

<b>SISTEMA AIDA</b> <b>Programa d'implantació parcial</b> <b>Funcionament de l'arxiu de gestió</b> Sessions formatives presencials			
Fase d'implantació	Objectiu	Material de suport	Còmput orientatiu
✓ Formació bàsica genèrica en grup a tot el departament sobre el sistema AIDA.	Contextualitzar la formació	Píndola formativa	90 minuts
✓ Formació sobre el funcionament de l'arxiu de gestió. La creació de l'arxiu de gestió: concepte, control, seguretat, conservació. La conservació: documentació a conservar; el dipòsit; normes bàsiques de conservació a les oficines; infraestructura i mobiliari; sistemes i materials (carpetes, caixes, prestatgeries, materials per formats i suports especials). El control i la seguretat: La consulta i el préstec de la documentació, mesures de control. Gestió de la consulta i el préstec intern. Instruments de recuperació de la informació. Sistemes d'autorització d'accés, protecció de dades, control d'accessos (taules d'accés, nivells d'accés i limitacions de reproducció).	Aprendre a portar l'arxiu de gestió	Píndola formativa Sessions formatives (Funcionament de l'arxiu de gestió)	90 minuts
✓ Tutories d'acompanyament  <b>1a tutoria (90')</b> : Creació de l'arxiu de gestió. Analitzar les condicions físiques i ambientals de l'arxiu de gestió, proposar mesures correctores, si s'escau. Analitzar els procediments sobre la documentació activa de gestió tractada pel treballador.  <b>2a tutoria (60')</b> : Control i conservació de la documentació. Seguiment de les tasques proposades. Analitzar les bases de dades de gestió o les aplicacions de suport propis, proposar millores, si s'escau. Arxivar: procés d'arxivament, organitzar la documentació, com s'instal·la? Incidir en les mesures de conservació.  <b>3a tutoria (90')</b> : La seguretat a l'arxiu de gestió. Analitzar els criteris a seguir en l'accés a la informació pública que es deriven de la gestió dels expedients. Crear les pròpies taules d'accés.	Aplicar els coneixements apresos a les tasques pròpies	La documentació generada i rebuda pel propi treballador	300 minuts



<b>4a tutoria (60')</b> : La consulta i el préstec. Gestionar la consulta interna de l'organització i el préstec de l'expedient, la circulació de l'expedient. Gestionar la consulta externa (particulars i administracions), el préstec administracions. Revisió final de tasques.			
✓ <b>Avaluació</b>	Avaluar la satisfacció del treballador i/o el grau d'implantació	Enquesta de satisfacció i/o avaluació	15 minuts
<b>Total</b>			9h 45'

<b>SISTEMA AIDA</b> <b>Programa d'implantació parcial</b> <b>Gestió dels directoris</b> Sessions formatives presencials			
Fase d'implantació	Objectiu	Material de suport	Còmput orientatiu
✓ Formació bàsica genèrica en grup a tot el departament sobre el sistema AIDA.	Contextualitzar la formació	Píndola formativa	90 minuts
✓ Formació sobre gestió dels directoris electrònics. Classificar i ordenar, recordatori. Creació i estructuració de carpetes. Denominació dels elements del directori electrònic. Gestió del correu electrònic. Unitats d'arxivament i manteniment del directori. La seguretat i accés. Estratègies bàsiques per la preservació.	Aprendre a estructurar el directori	Píndola formativa: <a href="#">Organització de documents i directoris electrònics</a> Activitats o pràctiques Directriu tècnica per a l'organització dels documents i dels directoris electrònics	90 minuts
✓ Tutories d'acompanyament  <b>1a tutoria (90')</b> : Com organitzar el directori. Carpetes. Visualitzar com està organitzat el directori (volum de documentació, acumulació, control, estructura, ordre, nivells de carpetes...) Proposar l'estructura de carpetes jeràrquica adient amb la documentació generada i seguint el QdC. Donar pautes a seguir per a les carpetes de lliure creació i com es poden ordenar, les carpetes de referència i les de formularis i/o plantilles. Proposar criteris en matèria de conservació.  <b>2a tutoria (90')</b> : Com organitzar el directori. Els documents.  Revisar les tasques proposades en la 1a tutoria. Aplicar l'avaluació de la documentació per seleccionar la documentació que ha de ser eliminada i la que no. Suggestir el tractament del correu electrònic. Aprofundir en la denominació dels documents.  <b>3a tutoria (60')</b> : Reunió de seguiment de les tasques proposades.  Resoldre de dubtes en el procés de creació de les carpetes lliures, la denominació	Aplicar els coneixements apresos a les tasques pròpies	La documentació generada i rebuda pel propi treballador	270 minuts



<p>d'aquestes i dels documents. Estudiar quines carpetes necessiten mesures de seguretat i confidencialitat i els seus nivells d'accés. Eliminació de documentació que no s'hagi de conservar.</p> <p><b>4a tutoria (60')</b>: Revisió final tasques efectuades sobre Gestió de directoris.</p> <p>Controlar i unificar la gestió del directori. Resoldre dubtes.</p>			
✓ <b>Avaluació</b>	Avaluar la satisfacció del treballador i/o el grau d'implantació	Enquesta de satisfacció i/o avaluació	15 minuts
<b>Total</b>			<b>07h 45'</b>





<b>SISTEMA AIDA</b> <b>Programa d'implantació parcial</b> <b>Conservació i eliminació de la documentació</b> Sessions formatives presencials			
Fase d'implantació	Objectiu	Material de suport	Còmput orientatiu
<p>✓ Formació bàsica genèrica en grup a tot el departament sobre el sistema AIDA.</p>	Contextualitzar la formació	Píndola formativa	90 minuts
<p>✓ Formació sobre conservació i eliminació de la documentació.</p> <p>Formació centrada en la normativa bàsica de conservació a les oficines.</p> <p>Concepte de documentació d'arxiu (documentació essencial, documentació de suport, documentació de referència, documentació sobrera).</p> <p>Quina documentació es conserva i quina s'elimina.</p> <p>Qui pot avaluar?</p> <p>La Comissió Municipal d'Avaluació i Accés a la Documentació.</p> <p>Què és el calendari de conservació?, Com s'aplica el codi norma a les unitats administratives?</p> <p>S'incideix en el concepte intel·lectual de conservació a través dels calendaris de conservació i accés, sobre l'avaluació de la documentació i la seva eliminació.</p>	Aprendre quina documentació s'ha de conservar i quina eliminar	Píndola formativa: <a href="#">Eliminació de documents</a> Sessions Formatives activitats ( <a href="#">'eliminació</a> ) Tríptic Fem dissabte	90 minuts
<p>✓ Tutories d'acompanyament</p> <p><b>1a tutoria (60')</b>: Identificació documentació d'arxiu.</p> <p>Identificar i destriar la documentació d'arxiu de la que no ho és.</p> <p>Conèixer quins documents són prioritaris o essencials.</p> <p>Fer èmfasi en el valor dels documents (primari, secundari) i els criteris de valoració (evidència, singularitat, rellevància...).</p> <p>Realitzar pràctiques reals d'eliminació de documentació sobrera en els documents que hauran d'anar a l'arxiu.</p> <p><b>2a tutoria (90')</b>: Com aplicar el calendari de conservació.</p> <p>Revisar la correcte aplicació del QdC.</p> <p>Fer pràctiques d'aplicació del calendari de conservació i d'ús de les eines d'avaluació.</p> <p>Preparar la documentació que hagi de ser eliminada segons el codi norma.</p> <p><b>3a tutoria (60')</b>: Reunió de seguiment de les tasques proposades.</p>	Aplicar els coneixements apresos a les tasques pròpies	La documentació generada i rebuda pel propi treballador	270 minuts



<p>Aprofundir en les pràctiques de conservació i eliminació dels documents. Resoldre els dubtes sorgits en l'aplicació del calendari de conservació i en l'eliminació de documentació sobrera.</p> <p><b>4a tutoria (60')</b>: Revisió final tasques efectuades sobre conservació i eliminació. Supervisió de les entrades del QdC. Revisió del grau de comprensió del calendari de conservació i de quins documents s'han de conservar i quins no.</p>			
✓ Avaluació	Avaluar la satisfacció del treballador i/o el grau d'implantació	Enquesta de satisfacció i/o avaluació	15 minuts
Total			07h 45'



**SISTEMA AIDA**  
**Programa d'implantació parcial**  
**Transferències**  
Sessions formatives presencials

Fase d'implantació	Objectiu	Material de suport	Còmput orientatiu
✓ Formació bàsica genèrica en grup a tot el departament sobre el sistema AIDA.	Contextualitzar la formació	Píndola formativa	90 minuts
<p>✓ Formació sobre transferències i préstec de la documentació.</p> <p>Formació en aspectes tècnics i normatius sobre les transferències.</p> <p>Les transferències documents en el sistema de gestió documental AIDA.</p> <p>La planificació i el procediment de les transferències.</p> <p>La transferències de l'arxiu de gestió a l'arxiu central. El formulari de transferència, la seva utilitat informativa i jurídica. Ingressos extraordinaris, política, aspectes tècnics i procediments.</p> <p>El préstec, com funciona? Quan de temps es poden tenir els documents en préstec? La consultat.</p>	Aprendre què són i com es fan una transferència, una consulta i un préstec	Píndola formativa: <a href="#">Les transferències documentals</a> Sessions Formatives activitats ( <a href="#">les transferències</a> )	90 minuts
<p>✓ Tutories d'acompanyament</p> <p><b>1a tutoria (90')</b>: Quina documentació transferir? Inspeccionar visualment l'arxiu de la unitat administrativa i/o de gestió de la direcció, si s'escau. Detectar quina documentació s'ha de transferir i perquè. Detectar quina documentació no cal transferir i perquè. Començar a preparar la documentació per transferir.</p> <p><b>2a tutoria (90')</b>: Com realitzar una transferència i un préstec? Resoldre dubtes de les tasques proposades. Continuar preparant la documentació a transferir (selecció d'unitats documentals, revisió ordenació i neteja...).</p> <p>Emplenar els formularis de transferència, com fer-ho? Sol·licitar un préstec de documentació a l'Arxiu Central.</p> <p><b>3a tutoria (60')</b>: Reunió de seguiment. Resoldre dubtes sorgits durant la planificació i els procediments de preparació de la transferència.</p> <p><b>4a tutoria (60')</b>: Gestió administrativa de la transferència.</p>	Aplicar els coneixements apresos a les tasques pròpies	La documentació generada i rebuda pel propi treballador	300 minuts



Revisar la sol·licitud i els formularis de transferència. Establir una data de realització de la transferència a l'Arxiu central.			
✓ <b>Avaluació</b>	Avaluar la satisfacció del treballador i/o el grau d'implantació	Enquesta de satisfacció i/o avaluació	15 minuts
<b>Total</b>			<b>08h 15'</b>

**SISTEMA AIDA**  
**Programa Nouvinguts**  
Sessions formatives presencials

Fase d'implantació	Objectiu	Material de suport	Còmput orientatiu
<p>✓ Formació bàsica genèrica en grup a tot el departament sobre el sistema AIDA.</p>	Contextualitzar la formació	Píndola formativa	90 minuts
<p>✓ Formació sobre la creació d'expedients</p> <p>Concepte i tipus d'expedient: els expedients reglats versus els no reglats.</p> <p>Normalització i identificació arxivística: tipus d'ordenació.</p> <p>La descripció i l'ordenació: identificació i descripció de l'expedient. La foliació. L'índex o sumari. L'assumpte, data d'entrada, número de registre, número d'ordre del document dins l'expedient, els descriptors.</p> <p>Les dades de l'expedient a la coberta: el número d'expedient, la dependència administrativa, l'assumpte, les dates extremes.</p>	Aprendre a crear expedients	Píndola formativa Sessions formatives (de com generar expedients)	90 minuts
<p>✓ Formació sobre la descripció i la classificació.</p> <p>Identificació i descripció d'expedients; tipus d'expedients (reglats/no reglats); tipus d'ordenació (alfabètica, cronològica, numèrica). La classificació (orgànica, funcional); el Quadre de Classificació del sistema Aida; el procés de classificació dels documents (suport paper - suport electrònic). Classificació de la correspondència. Els instruments de descripció en els arxius de gestió.</p>	Aprendre a descriure i classificar	Píndola formativa: <a href="#">La Classificació</a> Activitats per les Sessions Formatives <a href="#">(la classificació)</a>	90 minuts
<p>✓ Formació sobre el funcionament de l'arxiu de gestió.</p> <p>La creació de l'arxiu de gestió: concepte, control, seguretat, conservació.</p> <p>La conservació: documentació a conservar; el dipòsit; normes bàsiques de conservació a les unitats administratives; infraestructura i mobiliari; sistemes i materials (carpetes, caixes, prestatgeries, materials per formats i suports especials).</p> <p>✓ El control i la seguretat: La consulta i el préstec de la documentació, mesures de control. Gestió de la consulta i el préstec intern. Instruments de recuperació de la informació. Sistemes d'autorització d'accés, protecció de dades, control d'accessos (taules</p>	Aprendre a portar l'arxiu de gestió	Píndola formativa Sessions formatives (Funcionament de l'arxiu de gestió)	90 minuts



d'accés, nivells d'accés i limitacions de reproducció).			
<p>✓ <b>Formació sobre gestió dels directoris electrònics.</b> Classificar i ordenar, recordatori. Creació i estructuració de carpetes. Denominació dels elements del directori electrònic. Gestió del correu electrònic. Unitats d'arxivament i manteniment del directori. La seguretat i accés. Estratègies bàsiques per la preservació.</p>	Aprendre a estructurar el directori	<p>Píndola formativa: <a href="#">Organització de documents i directoris electrònics</a> Activitats o pràctiques Directriu tècnica per a l'organització dels documents i dels directoris electrònics</p>	90 minuts
<p>✓ <b>Formació sobre conservació i eliminació de la documentació.</b> Formació centrada en la normativa bàsica de conservació a les unitats administratives. Concepte de documentació d'arxiu (documentació essencial, documentació de suport, documentació de referència, documentació sobrerera). Quina documentació es conserva i quina s'elimina. Qui pot avaluar? La Comissió Municipal d'Avaluació i Accés a la Documentació. Què és el calendari de conservació?, Com s'aplica el codi norma a les unitats administratives? S'incideix en el concepte intel·lectual de conservació a través dels calendaris de conservació i accés, sobre l'avaluació de la documentació i la seva eliminació.</p>	Aprendre quina documentació s'ha de conservar i quina eliminar	<p>Píndola formativa: <a href="#">Eliminació de documents</a> Activitats per les Sessions Formatives (<a href="#">l'eliminació</a>) Tríptic Fem dissabte</p>	90 minuts
<p>✓ <b>Formació sobre transferències i préstec de la documentació.</b> Formació en aspectes tècnics i normatius sobre les transferències. Les transferències documents en el sistema de gestió documental AIDA. La planificació i el procediment de les transferències. La transferències de l'arxiu de gestió a l'arxiu central. El formulari de transferència, la seva utilitat informativa i jurídica. Ingressos extraordinaris, política, aspectes tècnics i procediments. El préstec, com funciona? Quan de temps es poden tenir els documents en préstec? La consultat.</p>	Aprendre què són i com es fan una transferència, una consulta i un préstec	<p>Píndola formativa: <a href="#">Les transferències documentals</a> Sessions Formatives activitats (<a href="#">les transferències</a>)</p>	90 minuts
<p>✓ <b>Tutories d'acompanyament</b>  <b>1a tutoria (90')</b> Com generar expedients, descriure'ls i classificar-los. Acompanyar el treballador sobre la confecció i gestió dels seus propis expedients. Aprendre a descriure i classificar els expedients amb els que treballa. Què és el quadre de classificació? Com es descriuen els expedients? Realitzar una proposta personalitzada de</p>	Aplicar els coneixements apresos a les tasques pròpies	La documentació generada i rebuda pel propi treballador	360 minuts



<p>creació d'una classificació (QdC) d'estructura jeràrquica i lògica que permeti la identificació i agrupació dels documents.</p> <p><b>2a tutoria (90')</b> Funcionament de l'arxiu de gestió.          Analitzar els criteris a seguir en l'accés a la informació pública que es deriven de la gestió dels expedients.          Crear les pròpies taules d'accés.          Gestionar la consulta i el préstec de l'expedient, la circulació de l'expedient.          Arxivar: procés d'arxivament, organitzar la documentació, com s'instal·la?          Incidir en les mesures de conservació.</p> <p><b>3a tutoria (90')</b> Gestió els directoris.          Visualitzar com està organitzat el directori (volum de documentació, acumulació, control, estructura, ordre, nivells de carpetes...)          Proposar l'estructura de carpetes jeràrquica adient amb la documentació generada i seguint el QdC.          Donar pautes a seguir per a les carpetes de lliure creació i com es poden ordenar, les carpetes de referència i les de formularis i/o plantilles.          Proposar criteris en matèria de conservació i avaluació de documents.</p> <p><b>4a tutoria (90')</b> La conservació, l'eliminació i les transferències.          Realitzar pràctiques reals d'eliminació de documentació sobrera en els documents que hauran d'anar a l'arxiu.          Fer pràctiques d'aplicació del calendari de conservació i d'ús de les eines d'avaluació.          Preparar la documentació que hagi de ser eliminada segons el codi norma.          Preparar la documentació a transferir (selecció d'unitats documentals, revisió ordenació i neteja...)          Emplenar els formularis de transferència, com fer-ho?          Sol·licitar un préstec de documentació a l'Arxiu Central.</p> <p><b>5a tutoria (60')</b> Tancament (opcional)          Resoldre dubtes de les pràctiques de les quatre tutories precedents.</p>			
<p>✓ <b>Avaluació</b></p>	<p>Avaluar la satisfacció del treballador i/o el grau d'implantació</p>	<p>Enquesta de satisfacció i/o avaluació</p>	<p>15 minuts</p>
<p><b>Total</b></p>			<p>16h 45'</p>



**SISTEMA AIDA**  
**Programa Nouvinguts**  
Sessions formatives virtuals

Fase d'implantació	Objectiu	Material de suport	Còmput orientatiu
✓ Curs d'organització i arxiu de documents	Aprendre el funcionament del sistema AIDA	Curs virtual d'organització i arxiu de documents	1.200 minuts
✓ Curs d'organització de documents i directoris electrònics	Aprendre a gestionar els directoris electrònics	Curs d'organització de documents i directoris electrònics <sup>5</sup>	600 minuts
✓ Curs bàsic sobre protecció de dades de caràcter personal (opcional)	Adquirir coneixements bàsics e matèria de protecció de dades	Curs de protecció de dades per al personal de l'Ajuntament de Barcelona	<sup>6</sup>
✓ Tutories d'acompanyament  <b>Tutoria (60')</b> Tancament (opcional) Resoldre dubtes sobre la documentació real del treballador.	Aplicar els coneixements apresos a les tasques pròpies	La documentació generada i rebuda pel propi treballador	60 minuts
✓ Avaluació	Avaluar la satisfacció del treballador i/o el grau d'implantació	Enquesta de satisfacció i/o avaluació	15 minuts
<b>Total</b>			<b>32h 45'</b>

<sup>5</sup> Es proposa que la primera part del curs no es torni a fer (ja s'ha realitzat en el Curs d'organització i arxiu de documents).

<sup>6</sup> Ha sigut impossible esbrinar la durada del curs (05/08/2015).



### 3. Aplicació del procediment. Còmput de les sessions.

1. Fase de comunicació	Objectiu	Material de suport	Còmput
➤ Sessió informativa al personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Posar en coneixement dels treballadors de la unitat administrativa el projecte d'implantació del nou sistema de gestió documental.</li> <li>✓ Expressar el suport i el compromís de la direcció amb el Projecte d'implantació.</li> <li>✓ Demanar la col·laboració i el compromís del personal de la dependència amb el projecte d'implantació.</li> </ul>	❖ Guió de la sessió	35 minuts
2. Fase de diagnosi	Objectiu	Material de suport	Còmput
➤ Enquesta de diagnosi	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realitzar un diagnòstic de la situació en matèria de gestió documental.</li> <li>✓ Establir els nivells específics d'implantació necessaris per a la unitat administrativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Enquesta de diagnosi (entrevista al personal)</li> <li>❖ Base de dades (AIDA Eina)</li> </ul>	1 hora
3. Fase d'informació	Objectiu	Material de suport	Còmput
➤ Presentació de l'equip i del pla de treball	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Establir i comunicar el calendari d'implantació del sistema AIDA (fase d'implantació) als treballadors de la unitat administrativa.</li> </ul>	❖ Guió de la sessió	35 minuts
4. Fase d'implantació	Objectiu	Material de suport	Còmput
➤ Nivell 1: Plena implantació (presencial)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Implantar el Nivell 1: Plena implantació.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Píndola formativa (pendent aprovar SGD)</li> <li>❖ Píndola formativa i sessions formatives (de com generar expedients)</li> <li>❖ Vídeos de reforç</li> <li>❖ Píndola formativa: La Classificació i activitats per les sessions formatives (la classificació)</li> <li>❖ Píndola formativa i activitats per les sessions formatives (Funcionament de l'arxiu de gestió)</li> <li>❖ Píndola formativa: Organització de documents i directoris electrònics i activitats o pràctiques</li> <li>❖ Directriu tècnica per a l'organització dels documents i dels directoris electrònics</li> <li>❖ Píndola formativa: Eliminació de documents i activitats per les sessions formatives (l'eliminació)</li> <li>❖ Tríptic Fem dissabte</li> </ul>	16h 15'

		<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Píndola formativa: Les transferències documentals i activitats per les sessions formatives (les transferències)</li> <li>❖ Documentació rebuda i generada pel treballador</li> <li>❖ Enquesta de satisfacció</li> </ul>	
➤ Nivell 1: Plena implantació (Virtual)	✓ Implantar el Nivell 1: Plena implantació.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Píndola formativa (pendent aprovar SGD)</li> <li>❖ Curs virtual d'organització i arxiu de documents</li> <li>❖ Curs d'organització de documents i directoris electrònics<sup>7</sup></li> <li>❖ Curs bàsic sobre protecció de dades de caràcter personal<sup>8</sup></li> <li>❖ Documentació rebuda i generada pel treballador</li> <li>❖ Enquesta de satisfacció</li> </ul>	32h 45'
➤ Nivell 2.1.: De com generar expedients	✓ Implantar el nivell 2.1.: De com generar expedients	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Píndola formativa (pendent aprovar SGD)</li> <li>❖ Píndola formativa i sessions formatives (de com generar expedients)</li> <li>❖ Documentació rebuda i generada pel treballador</li> <li>❖ Enquesta de satisfacció</li> </ul>	9h 45'
➤ Nivell 2.2.: Descripció i classificació documental	✓ Implantar el nivell 2.2.: Descripció i classificació documental.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Píndola formativa (pendent aprovar SGD)</li> <li>❖ Píndola formativa: <i>La Classificació i Activitats per les sessions formatives (la classificació)</i></li> <li>❖ Documentació rebuda i generada pel treballador</li> <li>❖ Enquesta de satisfacció</li> </ul>	8h 15'
➤ Nivell 2.3.: Funcionament de l'Arxiu de Gestió	✓ Implantar el nivell 2.3.: Funcionament de l'Arxiu de Gestió.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Píndola formativa (pendent aprovar SGD)</li> <li>❖ Píndola formativa i activitats per a les sessions formatives (Funcionament de l'Arxiu de Gestió)</li> <li>❖ Documentació rebuda i generada pel treballador</li> <li>❖ Enquesta de satisfacció</li> </ul>	9h 45'
➤ Nivell 2.4.: Gestió dels directoris	✓ Implantar el nivell 2.4.: Gestió dels directoris.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Píndola formativa (pendent aprovar SGD)</li> <li>❖ Píndola formativa: <i>Organització de documents i de directoris electrònics</i> i Activitats o pràctiques</li> <li>❖ Directriu tècnica per a l'organització dels documents i dels directoris electrònics</li> </ul>	7h 45'

<sup>7</sup> Es proposa que la primera part del curs no es torni a fer (ja s'ha realitzat en el Curs d'organització i arxiu de documents).

<sup>8</sup> Ha sigut impossible esbrinar la durada del curs (05/08/2015).

		<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Documentació rebuda i generada pel treballador</li> <li>❖ Enquesta de satisfacció</li> </ul>	
➤ Nivell 2.5.: Conservació i eliminació de la documentació	✓ Implantar el nivell 2.5.: Conservació i eliminació de la documentació.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Píndola formativa (pendent aprovar SGD)</li> <li>❖ Píndola formativa: <i>Eliminació de documents i Activitats per les Sessions Formatives (l'eliminació)</i></li> <li>❖ Tríptic Fem dissabte</li> <li>❖ Documentació rebuda i generada pel treballador</li> <li>❖ Enquesta de satisfacció</li> </ul>	7h 45'
➤ Nivell 2.6.: Transferències	✓ Implantar el nivell 2.6.: Transferències.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Píndola formativa (pendent aprovar SGD)</li> <li>❖ Píndola formativa: <i>Les transferències documentals i Activitats per les Sessions Formatives (les transferències)</i></li> <li>❖ Documentació rebuda i generada pel treballador</li> <li>❖ Enquesta de satisfacció</li> </ul>	8h 15'
➤ Programa nouvinguts	✓ Implantar el programa nouvinguts.	El programa Nouvinguts reproduirà dues vegades l'any la implantació plena o el nivell de la implantació parcial necessari sempre que sigui possible.	
<b>5. Fase d'avaluació</b>	<b>Objectiu</b>	<b>Material de suport</b>	<b>Còmput</b>
➤ Presentació de resultats	✓ Informar la unitat administrativa dels resultats de la implantació del sistema de gestió documental, sistema AIDA.	❖ Informe final	35 minuts

## 4. Guia de comunicació

### PRESENTACIÓ

Aquest document defineix els valors, els objectius, els missatges clau i beneficis essencials del procés d'implantació del Sistema Aida, així com les intencions i el to comunicatiu que farem servir, sigui quin sigui l'acte comunicatiu que es realitzi.

Aquesta guia vol facilitar a qualsevol professional del Sistema Municipal d'Arxius la comunicació de la Implantació del Sistema Aida amb les màximes garanties d'èxit, així com la construcció i transmissió d'un missatge unitari, eficaç, rigorós i proper a tots els Districtes i Sectors de l'Ajuntament i als professionals que hi treballen.

Recomanem la seva lectura abans de qualsevol acte de comunicació en el procés d'implantació a fi de recordar els aspectes bàsics a transmetre i d'adaptar el missatge a la nostra audiència<sup>9</sup> i al temps disponible.

### ELS NOSTRES VALORS

#### SOM ACCESSIBLES

- ▶ Atenció a que totes les persones puguin accedir de manera lliure, còmoda i ràpida a la informació o als serveis que ofereix l'Arxiu Municipal.

Aquest valor inclou la transparència, la disponibilitat, la comunicació i la voluntat de servei.

#### SOM INNOVADORS

- ▶ Cerca continua de noves maneres de fer, tecnologia i prestacions que afegixin valor a la cultura organitzativa, metodologies de treball i serveis que s'ofereixen des de l'Arxiu Municipal.

Aquest valor inclou la creativitat, el canvi i la millora continua.

#### SOM COL·LABORADORS

- ▶ Cerca del treball conjunt entre els professionals i aquells agents amb els que es relaciona l'Arxiu Municipal, per contribuir i sumar coneixement, recursos i esforços a l'assoliment dels propòsits individuals i compartits.

Aquest valor inclou la cooperació, la rendibilitat, l'eficiència i el treball en equip.

**DESTINATARIS**

- Gerents de sectors i districtes
- Directors de Serveis
- Personal tècnic i administratiu de les Direccions, Gerències i Regidories

**CONTEXTOS COMUNICATIUS CLAU**

Entenem 'context comunicatiu clau' aquells imprescindibles en el procés i sense l'execució exitosa dels quals no es pot seguir endavant amb el projecte.

Contextos clau de comunicació	Definició	Interlocutors	Objectiu
Nivell gerencial (Gerents de Districtes i Àrees)	Socis clau o de primer nivell, aquelles persones interessades en al realització del projecte i que han d'afavorir-lo amb el seu poder de decisió	Arxiver en cap + Cap S.C.C	Aconseguir el compromís verbal de col·laboració en la consecució del projecte: autorització explícita per a la dedicació de temps del seu personal al projecte + suport econòmic
Nivell direccions generals (Directors generals)		Arxiver en cap + Cap S.C.C	
Comitè de Direcció (Districtes i Àrees)	Socis principals, aquelles persones responsables dels equips que han d'executar la implantació i que, per tant, són clau per l'èxit del projecte	RAGD referent + representant DMSA	Aconseguir l'acord verbal d'implicació i compromís per facilitar l'execució del projecte en el seu departament o unitat
Equips d'implantació (personal tècnic i administratiu)	Socis executius, aquelles persones que formen part dels equips que han d'executar la implantació i que realitzaran les tasques convingudes	RAGD referent + empresa que executarà la implantació	Aconseguir l'acord verbal de compromís a treballar per la consecució del pla de treball i el calendari

Cada moment clau de comunicació pot requerir altres comunicacions individuals i/o grupals.

## **OBJECTIUS GENERALS**

Qualsevol acte de comunicació del procés d'implantació del sistema AIDA ha de perseguir, a grans trets:

- Transmetre d'una manera rigorosa, clara, concisa, propera i amable la missió de la nostra intervenció sigui quin sigui el seu abast
- Generar una actitud de compromís proactiu respecte el projecte, els objectius i les tasques
- Empoderar l'Arxiu i la figura del referent d'Arxiu com a líder de la implantació i responsable del servei permanent d'assessorament i implantació de la gestió documental

## **MISSATGES CLAU**

### A nivell expositiu o informatiu

Informar que:

- ▶ S'està implantant una metodologia de gestió dels documents que permet fer més àgil i eficaç la feina dels treballadors, que simplifica procediments, que redueix el temps d'espera de resposta al ciutadà i que homogeneïtza la cultura organitzativa.
- ▶ És un sistema en consonància amb els valors de proximitat, eficiència i transparència definits en el marc estratègic d'actuació de l'Ajuntament.
- ▶ S'ofereix un servei d'assessorament i acompanyament personalitzat en la implantació d'un sistema de gestió documental únic i homogeni per tot l'Ajuntament, el sistema AIDA, adaptat a les necessitats dels usuaris i de les unitats administratives.
- ▶ El Sistema d'Administració Integral dels Documents i dels Arxius<sup>1</sup> és:
  - Un sistema de gestió integral de la documentació que aplega els criteris metodològics, tècnics i d'arxivament per la gestió dels documents i el tractament arxivístic del patrimoni documental de tot l'Ajuntament de Barcelona, atenent els valors d'eficàcia, rendibilitat i recuperació ràpida de la informació
  - Un sistema útil per tot el cicle de vida dels documents: des de la seva creació fins a la seva eliminació o conservació, passant per la classificació, la descripció, la recuperació, la transferència, la consulta i el préstec
  - Un sistema que permet el tractament de qualsevol document, tant en suport paper com electrònic
  - Un sistema que normalitza el tractament arxivístic en qualsevol nivell d'arxiu
  - Un sistema d'aplicació a totes les dependències de l'administració municipal tal com s'especifica al Reglament Municipal d'Arxius, l'aplicació del qual garanteix el compliment del què s'estableix al Reglament d'Accés a la Documentació Municipal.
- ▶ Que l'Arxiu Municipal de Barcelona, amb l'equip de professionals, és l'encarregat de liderar la implantació a l'administració municipal



- ▶ Que implantar requereix d'un procés, d'uns recursos i d'una metodologia de treball en equip motivat, implicat i compromès.

### A nivell d'arguments

Les raons que tenim per implantar són:

- ▶ Així ho determina l'actual marc normatiu
- ▶ Va en consonància amb els valors establerts d'eficàcia , proximitat i transparència en la gestió municipal
- ▶ És el sistema de què disposem per homogeneïtzar el funcionament de l'administració en aquest àmbit

Els guanys de la implantació són:

- ▶ Desenvolupament de negoci:
  - Complir amb el marc legal
  - Complir amb els requisits de rendició de comptes
  - Gestionar el negoci de forma eficaç i eficient
  - Simplificar i homogeneïtzar els processos, reduir la burocràcia
  - Ajudar a la presa de decisions
- ▶ Bon govern, transparència i relació amb ciutadans:
  - Aportar protecció i seguretat jurídica
  - Fer efectiu els drets d'accés dels ciutadans als documents públics
  - Millorar el servei i la resposta al ciutadà
  - Establir millores contínues en funció de l'anàlisi de riscos
- ▶ Estalvi i racionalització dels recursos:
  - Reduir el cost d'emmagatzematge aplicant polítiques d'eliminació de documents
  - Reduir costos per pèrdua de litigis
  - Reduir temps de recuperació d'informació
  - Millorar el rendiment de l'organització
  - Racionalitzar recursos humans i materials (temps recuperació de documents, reducció còpies i duplicats)
  - Disposar d'una metodologia comuna i compartida per a tot el personal independentment del lloc on estigui.
- ▶ Accés, seguretat i preservació:
  - Garantir l'accés àgil a la informació i als documents
  - Preservar la integritat, fiabilitat i autenticitat dels documents
  - Garantir la seguretat i conservació dels documents
  - Protegir les dades de caràcter personal i les informacions crítiques
  - Mantenir la memòria corporativa
- ▶ Excel·lència TIC i eDocuments:
  - Facilitar l'evolució cap a la tramitació electrònica
  - Possibilitar la integració en la plataforma d'informació única
  - Generar sinèrgies amb altres línies estratègiques

Ja hem implantat amb èxit:



- ▶ Tenim exemples exitosos d'implantació. Disposarem de dades d'èxit de processos d'implantació anteriors.

### A nivell pràctic

La nostra proposta de treball és

- ▶ En equip, transversalment. L'AMB ofereix una ajuda en la gestió del canvi a través de:
  - D'un servei d'assessorament i acompanyament personalitzat per a la implantació
  - Un professional referent
  - Un estudi i un pla personalitzat
  - Una formació personalitzada i unes eines didàctiques per garantir els coneixements i les habilitats dels professionals i, en concret, dels referents d'arxiu de cada departament
  - Una normalització que abraça documents en suport paper i directoris electrònics
  - Un suport, si així es decideix, en la recerca d'una empresa especialitzada per a la realització de tasques massives de tractament i gestió arxivística i, també, de programa informàtic pel control dels arxius de gestió
  - Uns canals, uns protocols i uns formularis per estandarditzar i agilitzar els processos de treball
- ▶ En col·laboració amb als responsables i treballadors de les unitats administratives:
  - La implicació dels professionals de la unitat administrativa on es porta a terme la implantació. Dedicació d'un temps a determinar conjuntament al principi de la intervenció
  - La creació de la figura del referent a la unitat o departament per agilitzar la interlocució amb el responsable d'arxiu
  - Suport financer, si correspon

### A nivell emotiu

Volem generar AIDA per assegurar el compromís, la implicació i el suport dels nostres socis.

- ▶ 1er (A) Atenció

Captar l'atenció del nostre interlocutor. Què és allò del què oferim que té relació amb els nostres interlocutors? Quins beneficis pot obtenir?

Amb la nostra comunicació no verbal (llenguatge corporal i facial, to de veu) hem de demostrar interès i entusiasme pel què anem a presentar.

- ▶ 2on (I) Interès

Captar l'atenció per despertar l'interès i la curiositat cap allò que oferim i en la seva capacitat de satisfer necessitats no cobertes, de resoldre problemes. Explicar històries de clients satisfets és útil

- ▶ 3er (D) Desig





És necessari una bona demostració per generar el desig de tenir el servei. Beneficis que s'obtindran o pèrdues que s'evitaran. S'han de mostrar els efectes positius a través d'imatges, testimonis, ... i també les facilitats en la obtenció del servei.

▶ 4a (A) Acció

Impulsar a l'acció i al canvi.

### EN EL MOMENT DE L'ACCIÓ COMUNICATIVA

Es recomana:

1. Arribar al lloc de la presentació amb temps suficient per familiaritzar-nos amb l'entorn i comprovar que tot funciona correctament. En el cas de la reunió amb el Comitè de Direcció de l'Àrea o Districte, el responsables d'arxiu i el representant de la DSMA, si correspon, es trobaran prèviament per concretar els rols de cadascú i conèixer l'audiència.

2. Portar preparat el material de suport a la presentació, així com la documentació que es vulgui lliurar

3. Per garantir l'èxit de la nostra comunicació:

- No utilitzar un llenguatge massa expert, donar coses per suposades o ser excessivament extensos. Això pot generar la desconexió de la nostra audiència.
- Concentrar-se en el missatge i dominar el principi i el final. Si deixem la nostra comunicació a la improvisació correm el risc d'acabar-la i no haver transmès la idea essencial.
- Aprofitem el potencial de la comunicació verbal i no verbal. Somriu, mira a l'audiència, adopta una postura relaxada i transmet amb entusiasme i energia. Sigues tu mateix.
- Escolta a l'audiència. Hem de donar espai per la participació del nostre interlocutor i escoltar-lo atentament. No és un interlocutor qualsevol, volem que sigui el nostre soci.
- Verifica que el teu missatge s'ha entès i no donis per entès el seu suport pel sol fet de transmetre'l. La comunicació no és deixar anar el nostre missatge i anar-nos-en.

4. Prendre notes de les impressions i observacions respecte les reaccions de l'audiència, els punts forts i punts a millorar de la vostra presentació i les accions futures que haureu de dur a terme per garantir la consecució del vostre objectiu. Us fem una fitxa<sup>10</sup> que us pot ajudar en aquest sentit.

**FITXA DE SUPORT A LA COMUNICACIÓ 1**
**DEFINICIÓ AUDIÈNCIA**

Aquesta fitxa ens ha de permetre conèixer les característiques de la nostra audiència, determinar les accions prèvies - abans de la presentació - i adaptar la nostra presentació. A omplir abans de la presentació del projecte.

Nº	Nom, cognoms i càrrec	Àrea o Districte	He tingut ocasió de saludar-lo, com a mínim una vegada? <sup>11</sup>	Quantes vegades hi he parlat amb antelació? <sup>12</sup>	Quina és la meva percepció de la nostra relació? <sup>13</sup>	Quins coneixements previs té sobre el tema de la presentació? <sup>14</sup>	Quina predisposició té sobre el tema? <sup>15</sup>	Necessita informació bàsica prèvia? <sup>16</sup>	Quina és la millor manera de fer-li arribar? <sup>17</sup>

<sup>11</sup> Resposta: si o no

<sup>12</sup> Resposta: número de vegades aproximades

<sup>13</sup> Resposta: utilitzar aquestes variables; més aviat bona, més aviat dolenta, ni bona ni dolenta

<sup>14</sup> Resposta: puntua del 0 al 10, considerant 0 = cap coneixement i 10 = molts coneixements

<sup>15</sup> Resposta: utilitzar aquestes variables: més aviat bona, més aviat dolenta, ni bona ni dolenta

<sup>16</sup> Resposta: si o no

<sup>17</sup> Resposta: trucada, reunió, correu electrònic, correu ordinari o altres (en aquest cas especificar)

**FITXA DE SUPORT A LA COMUNICACIÓ 2****DESPRÉS DE LA PRESENTACIÓ**

A omplir després de la presentació del projecte.

Data:

Interlocutor/s (Nom, cognoms, càrrec, unitat administrativa):

Lloc:

**Impressions i observacions**

1. Quina és la meva percepció respecte les reaccions de l'audiència?<sup>18</sup>
2. Quins retorns he rebut de l'audiència que m'indiquen que el missatge ha estat rebut i entès (en termes generals)?<sup>19</sup>
3. Quins retorns he rebut de l'audiència que m'indiquen que el missatge no ha estat entès (en termes generals)?<sup>20</sup>
4. Quins han estat els punts forts de la presentació?
5. Quins han estat els punts a millorar de la presentació?

<sup>18</sup> Resposta: utilitzar aquestes variables: més aviat bona, més aviat dolenta, ni bona ni dolenta

<sup>19</sup> Comentaris, peticions, preguntes, comunicació no verbal

<sup>20</sup> Comentaris, peticions, preguntes, comunicació no verbal

6. Quines preguntes han formulat els receptors?

7. Quines preguntes han formulat els receptors que han quedat sense resoldre?

8. Quines accions generals hem de dur a terme per completar l'objectiu?

#### Reaccions i accions

Nº	Nom, cognoms i càrrec	Àrea o Districte	Quina em sembla que ha estat la seva reacció sobre el tema? <sup>21</sup>	Quina percebo que és la seva predisposició? <sup>22</sup>	Quina acció he de fer per completar la consecució de l'objectiu?

<sup>21</sup> Resposta: utilitzar aquestes variables: més aviat bona, més aviat dolenta, ni bona ni dolenta. Anotar indicadors que avalen la resposta (comentaris, preguntes, peticions, comunicació no verbal)

<sup>22</sup> Resposta: utilitzar aquestes variables: més aviat bona, més aviat dolenta, ni bona ni dolenta

## 5. Qüestionari de satisfacció de la implantació del sistema AIDA

---

Amb aquest qüestionari volem saber la teva opinió sobre la formació a la que has assistit, les vostres aportacions ens permeten millorar la qualitat de la formació.

**Per respondre has de marcar el número que millor expressi la teva opinió.  
De 0 (gens) a 10 (molt) ☺**

**El qüestionari és anònim. Gràcies per la teva col·laboració**

<b>OBJECTIUS</b>	<b>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</b>
Creus que és eficaç utilitzar el sistema integral de Documentació i Arxius (AIDA) a les oficines de tot l'Ajuntament?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Creus que els sistema AIDA estat adaptat a les teves necessitats professionals de gestió documental?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Creus que els sistema AIDA arrelarà en el teu departament?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Creus que s'han entrelaçat els objectius del curs i els pròpiament teus?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>RESULTATS</b>	<b>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</b>
El curs ha satisfet les teves expectatives	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Ha suposat l'adquisició de nous aprenentatges	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
La formació rebuda ha tingut qualitat	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Els continguts són aplicables al teu lloc de treball	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Aplicat el Quadre de Classificació al directori electrònic comú, consideres més fàcil l'accés als teus documents?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Si haguessis de valorar de forma global el procés d'implantació del sistema AIDA, quina puntuació li donaries?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>ORGANITZACIÓ</b>	<b>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</b>
La coordinació del curs ha funcionat	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
La documentació és útil i clara	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
S'han efectuat els processos didàctics en els temps acordats	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Els materials didàctics són visualment atractius i ben dissenyats	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>



**FORMADOR/A:**

**0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10**

Les aportacions del formador/a han estat clares

El/la formador/a ha resolt els dubtes i preguntes

El/la formadora han donat una atenció personalitzada a l'hora d'atendre les teves demandes

El/la formador/a ha mantingut l'interès de les sessions

El/la formador/a ha tingut en compte la perspectiva de gènere durant la formació en l'aula i en els materials presentats

**VALORACIÓ GLOBAL DEL CURS**

**0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10**

Puntuació al desenvolupament del curs en el seu conjunt

**QUINS HAN ESTAT ELS TRES ASPECTES MÉS POSITIUS DEL CURS?**

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

**QUINS ASPECTES S'HAURIEN DE MILLORAR?**

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

**EN RELACIÓ AL PROCÉS DE SEGUIMENT A LA IMPLANTACIÓ, QUINS CREUS QUE HA DE SER EL PAPER DE L'ARXIU?. PROPOSA 2 O 3 IDEES.**

**OBSERVACIONS/SUGGERIMENTS:**

## Annex 1. Passos del flux de treball

