

L'organització dels documents del Departament de Serveis Personals de l'Ajuntament de Lleida

Montserrat Pons i Mascarilla

Arxiu Municipal de Lleida

D'acord amb els postulats de la Llei 10/2001, d'arxius i documents, els arxius municipals passen a formar part del Sistema d'Arxius de Catalunya, per la qual cosa han de complir una sèrie de requisits tècnics que, en teoria, han d'impulsar les tasques arxivístiques als nostres centres. A més, la mateixa llei ens diu que *"els arxius municipals defineixen, implanten i mantenen el sistema de gestió de la documentació administrativa en fase activa i semiactiva, i gestionen i conserven la documentació en la fase inactiva i la documentació històrica"* (article 32.1). Ara, per fi, veiem el nostre treball de molts anys recolzat i promogut per un marc legal que inclou els arxius municipals. La llei suposa una eina per facilitar els arguments en front dels responsables polítics, no solament sobre la necessitat en termes d'organització, sinó també com a recolzament legal per l'aplicació de les disposicions que afecten el conjunt de l'administració. D'alguna manera es trenca l'isolament dels arxius municipals i se'ls confereix un valor més gran com a servei integrador dels processos documentals corporatius.

En aquest sentit, la intervenció de l'Arxiu Municipal en el Departament de Serveis Personals de l'Ajuntament de Lleida respon a la necessitat, plantejada pels responsables del mateix departament, d'organitzar la documentació de les seves oficines. L'Arxiu assumeix aquesta tasca, tal com li correspon, a través de la crida feta per la persona a la qual li van encomanar aquest treball. L'organització de la documentació d'aquest departament és considerada des de l'Arxiu com una prova pilot que més tard es pot anar fent extensiva a la resta de departaments de la institució.

1. El Departament de Serveis Personals de l'Ajuntament de Lleida

El Departament de Serveis Personals de l'Ajuntament de Lleida neix arran de la instauració dels ajuntaments democràtics el 1979 –com a

Departament de Serveis Socials de 1979 a 1989– i es poden establir tres moments que marquen els canvis qualitatius que configuren el Departament tal i com el coneixem:

1. Creació del model descentralitzat de Serveis Socials (1982-1985).
2. La consolidació d'una metodologia basada en l'actuació per àrees i en la programació (1985-1989).
3. El pas dels Serveis Socials als Serveis Personals.

Durant aquests vint-i-cinc anys s'han anat consolidant les funcions que per llei tenen assignats els ajuntaments en matèria d'assistència social i s'ha anat estenent pel territori de la ciutat la xarxa de centres socials per tal d'apropar els serveis als veïns de tots els barris. Així, doncs, des de l'òrgan unipersonal de 1979 fins al Departament actual, amb més de cent treballadors i treballadores, la complexitat i l'abast de les activitats ha anat creixent. També ha anat sofrint els canvis orgànics propis de cada conjuntura política i de cada canvi de cartipàs en cadascuna de les diferents eleccions municipals. Així, avui per avui, el Departament de Serveis Personals de l'Ajuntament de Lleida s'inscriu dins l'Àmbit de Benestar i Cohesió Social i s'articula a partir de tres línies d'intervenció:

1. Serveis centrals: regidoria i direcció del Departament.
2. Atenció primària: intervenció territorial i organització del treball a partir de la realitat de les diferents zones geogràfiques de la ciutat, ateses per equips interdisciplinaris de professionals. A més, inclou el servei de l'Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència i el servei d'atenció psicològica.
3. Intervenció sectorial: organització del treball per àrees o sectors de població (Infància i Adolescència, Gent Gran, Discapacitats, Prevenció de les Drogodependències, Lluita contra la Pobresa i l'Exclusió Social).

De totes maneres, aquelles àrees o serveis que eren presents al Departament en el moment en què l'Arxiu hi va intervenir i que després han deixat de ser-hi han restat incloses a l'esquema classificatori funcional i al pla d'organització documental.

2. Metodologia de treball

El primer que es planteja el personal tècnic de l'Arxiu és la determinació d'un programa d'actuació. Aquest programa consta d'uns objectius generals i d'una sèrie d'elements que permetran conèixer la situació actual i preveure les accions concretes que cal realitzar. Els objectius generals són:

- Creació d'un sistema corporatiu de classificació.
- Creació d'un sistema corporatiu de conservació i eliminació.
- Creació d'un sistema corporatiu de descripció i recuperació.
- Elaboració de manuals d'organització, de normes i de procediments d'arxiu, per tal d'assolir la uniformitat en aquests processos.
- Condicionament de la documentació en un arxiu de departament, amb una instal·lació adequada.

Amb aquests objectius, que podríem definir com a bàsicament arxivístics, es pretén aconseguir un altre conjunt d'objectius que interessa especialment a la institució i, més concretament, al Departament de Serveis Personals:

- Incrementar l'efectivitat de les operacions inherents al tractament i l'emmagatzematge de la informació.
- Millorar el servei d'informació al personal directiu i al personal de les oficines.
- Identificar i recuperar de manera eficaç la informació i els documents que es requereixen en cada cas concret.
- Millorar la qualitat de la informació subministrada.
- Optimitzar la fluïdesa amb què la informació arriba al destinatari.
- Millorar la coordinació de les diferents oficines.

Les accions a desenvolupar es concretaran en el següent esquema:

1. Diagnòstic de la situació actual
 - Denominació de l'àrea encarregada de la gestió dels documents
 - Ubicació
 - Data de creació
 - Adscripció administrativa
 - Organigrama estructural
 - Reglament
 - Legislació
 - Tipus i volum de documents conservats
 - Tràmit administratiu
 - Sistema de classificació i ordenació
 - Consulta
 - Préstec
2. Planificació i disseny del sistema
 - a) Anàlisi i determinació de les necessitats d'informació. Aquesta anàlisi constarà de les fases següents:
 - Anàlisi dels objectius, les finalitats i les funcions de l'organització
 - Estudi dels plans i els programes

- Entrevistes
 - Formació del personal que utilitza la documentació
- b) Anàlisi administrativa. Aquesta anàlisi consta de:
- Anàlisi de l'estructura orgànica
 - Interrelació amb les necessitats d'informació dels usuaris
 - Anàlisi dels procediments d'arxiu utilitzats
 - Anàlisi de la composició i el funcionament dels arxius existents
 - Anàlisi de l'espai, el mobiliari i els materials existents
3. Disseny del sistema d'arxiu
- Elaboració dels sistemes de classificació, conservació i descripció
 - Elaboració dels manuals d'organització i de normes i procediments
4. Implantació del sistema

Per assolir els objectius anteriorment assenyalats vam endegar les tasques que s'especifiquen a continuació.

2.1. Entrevistes amb el personal del departament (zones i àrees)

En aquestes entrevistes amb els/les responsables dels centres es va efectuar una diagnosi de la situació actual, pel que fa a la gestió documental i a les necessitats d'informació a les oficines, que va permetre conèixer personalment els responsables de la documentació i així poder explicar quins eren els objectius i quina metodologia de treball ens havíem proposat des de l'Arxiu. En aquestes entrevistes es presentava el següent qüestionari sobre producció documental:

- Nom i cognoms de l'enquestat
- Unitat administrativa
- Responsabilitat/categoria
- Dependència orgànica
- Documentació rebuda d'altres unitats, institucions o particulars
- Documentació tramesa a altres unitats, institucions o particulars
- Producció documental pròpia. Expedients
- Altra documentació generada (registres, actes, informes, etc.)
- Lloc on es conserva
- Freqüència de consulta

2.2. Organització de la documentació acumulada als centres

Durant el període de temps que va des de 1999 a 2004 s'ha efectuat la neteja, l'ordenació i la descripció de la documentació acumulada pel Departament de Serveis Personals de l'Ajuntament de Lleida que es conserva als diferents centres que té repartits per la ciutat i que abasta des de mitjan anys vuitanta del segle XX fins a 1998, aproximadament.

- Unitats d'instal·lació revisades: 1.250
- Unitats d'instal·lació inventariades: 746
- Documents inventariats: 5.978
- Unitats d'instal·lació eliminades: 383 (30% de la documentació revisada)
- Unitats d'instal·lació amb documents de recolzament informatiu: 121 (9,7% de la documentació revisada)

Durant aquest any està previst acabar amb la revisió i l'organització documental als centres dels barris perifèrics de la ciutat i en algunes àrees on encara no s'ha treballat.

2.3. Descripció dels documents

Per a l'estudi de la documentació produïda i rebuda a les oficines es va usar com a model la fitxa que utilitzen el Grup d'Arxivers Municipals de la Comunitat de Madrid per a descriure les tipologies documentals dels fons municipals perquè ens permetia sistematitzar la informació que anàvem recollint de cada sèrie de documents.

S'han descrit vuit de les sèries documentals més freqüents i també les més voluminoses que es produeixen al Departament. Aquestes són: fitxes de les informadores, expedients familiars/individuals, informes socials, programa d'educació familiar i orientació (EFO), pla individual de reinserció (PIRMI), expedient d'adjudicació d'habitatges, programa d'activitats i projecte d'activitats.

A tall d'exemple, presentem la descripció de la sèrie més representativa del treball que es desenvolupa als centres d'assistència social primària: els expedients individuals/familiars (vegeu l'Annex 1). El tractament d'aquesta sèrie ha estat àmpliament debatut amb els tècnics encarregats del departament, per tal com és la mostra més representativa del seu treball com a professionals. Calia definir què es conservava i què no dins d'aquests expedients, que sovint poden esdevenir molt voluminosos i aquest fet en dificulta la conservació i la consulta. Hem de dir que aquests expedients, des de l'any 1997, estan informatitzats a través d'un programa expressament elaborat per a la gestió d'aquest tipus de documents.

Per tal de fer l'inventari de la documentació hem elaborat una base de dades amb el programari Access de Microsoft, amb els camps recomanats per la norma arxivística de descripció ISAD(G).

La informatització d'aquests registres permet el control més acurat de la documentació i facilita la recuperació de la informació de manera més ràpida i eficaç.

Un cop les bases de dades han estat completades i revisades, s'ha fet arribar al responsable de cada centre una còpia de l'inventari per tal que conegui la localització dels documents.

2.4. Classificació dels documents

Paral·lelament a la descripció de la documentació s'ha elaborat un quadre de classificació específic per a la documentació del departament de Serveis Personals de l'Ajuntament de Lleida (vegeu l'Annex 2). Aquest esquema classificatori respon a criteris funcionals i ha contemplat totes les activitats que desenvolupen els diferents serveis. A més del coneixement directe de la documentació i de les consultes al personal tècnic o administratiu, ens hem servit del material que ha elaborat el mateix departament sobre aspectes organitzatius al llarg de la seva existència, memòries de les activitats realitzades, informes i projectes, així com també de la legislació vigent en cada àmbit i altres normatives legals sobre el funcionament dels serveis socials.

En l'elaboració del quadre de classificació ens hem trobat amb les dificultats inherents a la definició de conceptes i a l'adopció d'una terminologia adequada, que expressi el sentit correcte d'allò que es vol dir. El punt de partida van ser les disposicions legals a través de les quals la Generalitat organitza els serveis socials a Catalunya, procedint després a l'adaptació a les característiques i a l'organització del Departament de Serveis Personals de l'Ajuntament de Lleida. Per a fer més entenedors aquests conceptes, hem elaborat una versió anotada del quadre, en el qual la majoria d'entrades estan definides i explicades per tal que els tècnics del Departament hi puguin veure reflectides les funcions i les activitats que els corresponen.

El quadre de classificació es complementa amb un índex dels documents produïts i/o rebuts al Departament que ha de servir per a fer-ne més fàcil la ubicació i, quan escaigui, la codificació.

Un altre propòsit que es pretén amb el quadre de classificació és donar uniformitat a les descripcions dels documents i evitar les ambigüitats i les confusions a què sovint porta el desacord en la denominació dels documents.

Aquest quadre de classificació caldrà sotmetre'l a la valoració dels responsables tècnics de cada Àrea o Servei i dels responsables directes de la documentació a les oficines per tal com ells seran els qui hauran d'aplicar els criteris que allí s'estableixin i comprovar-ne la seva eficàcia.

2.5. Organització dels arxius d'oficina

A més d'aquest treball d'inventariació de la documentació acumulada als centres, en una segona fase s'ha realitzat l'organització del que són pròpiament els arxius d'oficina, aplicant l'esquema de classificació que prèviament s'ha elaborat per a conservar la documentació que encara està en fase activa. L'objectiu prioritari és establir uns criteris homogenis a totes les oficines per a la conservació i la localització dels documents i evitar la creació de sistemes de "classificació" particulars. El quadre de classificació proposat per a l'Arxiu ha servit, en aquesta primera fase, per establir uns epígrafs generals sota els quals encabir els documents. Encara no estem en condicions de passar a una fase més avançada de codificació dels documents.

Pensem que aquesta tasca requereix una acceptació i una voluntat explícita d'aplicació d'un sistema integral de gestió dels documents per part de la institució, moment que encara no ha arribat.

2.6. Reunions amb els/les responsables de les zones i les àrees del Departament

Periòdicament s'han mantingut reunions de treball amb les responsables dels diferents centres del Departament per tal de debatre les decisions que sobre la gestió documental es prenen per part dels tècnics de l'Arxiu. Pensem que cal un consens entre els tècnics de l'Arxiu i els gestors dels documents perquè les decisions que s'acorden s'apliquin efectivament. L'intercanvi d'opinions ha estat força profitós ja que ha enriquit els punts de vista d'ambdues parts, tècnics de l'Arxiu i tècnics del Departament.

2.7. Elaboració dels manuals i les normes a seguir per a l'organització de la documentació

Per completar la intervenció de l'Arxiu Municipal en el Departament de Serveis Personals s'està realitzant un manual de gestió de la documentació administrativa amb les normes i els procediments bàsics per tal d'organitzar la documentació. Aquest manual contempla aspectes com:

- Definició de conceptes referents a l'organització documental i als documents administratius. Descripció de les tasques bàsiques per a la correcta gestió i conservació dels documents en la fase activa.
- Reglament de l'Arxiu i normatives específiques sobre gestió documental (transferències, tria i eliminació, préstec de documents, etc.).

- Classificació i codificació dels documents propis del departament, acompanyada d'un índex de la documentació.
- Indicació dels documents principals que han de constar als expedients gestionats al departament i tractament arxivístic de les principals sèries documentals.

Aquest manual ha de ser una eina de consulta i una guia per a la gestió de la documentació administrativa que encara es troba als arxius de gestió.

2.8. Formació específica del personal

Està prevista, quan finalitzi tot el procés arxivístic, la realització d'una o més jornades de formació al personal del Departament per presentar i explicar detalladament el contingut de l'esmentat manual de gestió.

3. Avaluació dels resultats

La documentació produïda i rebuda pel departament de Serveis Personals de l'Ajuntament de Lleida presenta una especificitat que li ve donada per la naturalesa de les seves funcions. Uns altres trets són la diversitat, fruit de la gran quantitat d'activitats que desenvolupa el Departament, i la seva reiteració, donada per la dispersió geogràfica dels serveis socials de l'Ajuntament de Lleida.

S'ha observat que un gran volum documental, a banda dels ja esmentats expedients individuals/familiars, respon a les activitats de planificació, control, avaluació i organització generals de les funcions i les activitats específiques del Departament. Així, doncs, el treball dels tècnics queda reflectit sobretot en informes, propostes, plans de treball i memòries que es remeten als òrgans directius del seu Departament.

En l'àmbit de la direcció i de l'organització general del Departament, les activitats habituals podríem agrupar-les sota els següents epígrafs:

- Polítiques i procediments
- Estructura organitzativa
- Comissions, juntes i consells
- Informes
- Estadístiques
- Memòries

En l'àmbit de la planificació de les activitats específiques del Departament, aquestes quedaran reflectides en:

- Programes
- Projectes

En l'àmbit administratiu, a més de les de caràcter general, les gestions específiques responen a:

- Gestió dels recursos assistencials
- Gestió de les sol·licituds d'informació
- Relacions amb institucions i organismes de caràcter assistencial

Tant les planificacions generals –programes– com les més particularitzades de les activitats –projectes– seran objecte d'una avaluació dels resultats, que es manifestarà en forma d'informes i estadístiques sobre els objectius, les activitats i els recursos, que són els tres ítems bàsics que ha de contemplar cada fase del procés. Aquesta avaluació serà una eina de control per a la valoració de l'assoliment de les polítiques generals del Departament. Cal definir, doncs, quins documents seran el resultat d'aquestes operacions i donar-los una forma que en faciliti l'elaboració i la identificació.

Un altre aspecte que té una gran importància des del punt de vista de l'organització documental és, en el cas que ens ocupa, la inexistència del concepte d'"expedient". És evident que, per la pròpia naturalesa de les activitats que es duen a terme en el Departament de Serveis Personals, aquesta noció no resulta d'aplicació estricta. Són poques les tasques pròpiament administratives que es realitzen a les oficines i aquestes ja estan molt ben definides pel procediment administratiu i estan en estreta relació –en formen part, de fet– amb la gestió de la resta de la institució. Però sí que pensem que seria convenient introduir la noció d'unitat temàtica i de la vinculació entre les diferents subactivitats o activitats més precises d'una activitat general. Serien el que podríem anomenar "*expedients tècnics*" i "*expedients temàtics*".

Podríem descriure un expedient com el conjunt de documents produïts o rebuts en el decurs de la gestió d'una activitat. Per tant, quan parlem de programes o projectes i de les activitats que resulten de la seva aplicació, la plasmació documental serà el que constituirà l'expedient de l'esmentada activitat.

La gestió documental que es porta a terme als diferents àmbits del Departament pateix els vicis i els errors que es donen, en major o menor grau, a la resta dels serveis de la institució: el desordre dels documents, la manca de criteris d'ordenació i de conservació, l'aplicació de sistemes de classificació arbitraris i adaptats a la persona particular que organitza la documentació, la manca de sistematització en els formats, etc. Aquesta situació fa més difícil aplicar de manera sistemàtica i coherent uns principis d'ordenació i de tria i eliminació per part dels tècnics de l'arxiu.

Hi manca la noció d'unitat pel que fa als documents relacionats amb un mateix assumpte i no hi ha gaire clara la idea d'expedient adminis-

tratiu. D'altra banda, però, hem de reconèixer que la documentació d'aquest Departament és força variada i complexa.

El nostre treball ha consistit a netejar la documentació de còpies supèrflues i formar unitats documentals d'acord amb els assumptes referits a la documentació. La tasca de tria i eliminació s'ha aplicat a aquelles sèries que menys dubtes oferien, com ara qüestionaris que en el seu moment van servir per a elaborar documents de síntesi (enquestes), formularis de sol·licituds diverses (documents repetitius) o documents administratius que ja han prescrit i que són eliminables d'acord amb les taules de tria i eliminació oficials. El nostre propòsit és el de presentar a la Comissió Nacional d'Accés, Avaluació i Tria Documental noves propostes de sèries per tal que decideixin sobre la seva conservació o la seva eliminació i d'aquesta manera poder alleugerir les oficines i els dipòsits de documentació semiactiva.

Caldria, doncs, una sistematització en la producció de documents que responen a una mateixa finalitat, intentant evitar la multiplicitat de formats, títols, etc. Seria interessant dissenyar un tràmit propi per a cada gestió i, al mateix temps, uns formularis que ajudarien els tècnics en la tasca més feixuga de redactar els documents. Això afavoriria també la tasca de recuperació perquè permetria identificar-los amb més facilitat.

Pel que fa als recursos i a les condicions de treball, hem d'assenyalar que aquestes tasques d'organització s'han perllongat en el temps d'una manera excessiva, més enllà de la nostra voluntat. El problema rau en la manca de personal, tant a l'Arxiu com al Departament de Serveis Personals. Des del Departament es van contractar tres persones, Eva Aleu (1999-2000), Susanna Pérez (2001-2003) i Patricia Piñol (2004), que han col·laborat eficientment amb l'Arxiu i que han ajudat a donar empenta al projecte, però, el poc temps que hi podem dedicar fa impossible avançar més ràpidament. Des de l'Arxiu, s'han hagut de combinar les diferents tasques pròpies del nostre servei per poder dedicar una part del temps a la planificació i la revisió del treball que es duia a terme al Departament de Serveis Personals.

D'altra banda, la manca de personal dedicat a la gestió administrativa a les diferents àrees i zones no ajuda tampoc a mantenir la feina feta en condicions òptimes, ja que són els mateixos tècnics els qui també gestionen tràmits administratius. Aquesta era una de les preocupacions manifestades pels responsables dels centres.

4. Proposta d'organització d'un servei de documentació de serveis socials de l'Ajuntament de Lleida

L'interès mostrat pels responsables del Departament de Serveis Personals de l'Ajuntament de Lleida no es limita a la documentació

pròpiament d'arxiu, sinó que es fa extensiu als llibres, les revistes i els altres recursos informatius que puguin ser d'interès tècnic per als professionals de l'assistència social. En aquest sentit, també es va presentar una proposta de creació d'un servei de documentació especialitzat en temes d'assistència social l'objectiu del qual és oferir un servei d'informació als professionals d'aquest camp que treballen a l'Ajuntament de Lleida. La magnitud dels Serveis Socials que ofereix l'Ajuntament ha posat de manifest la necessitat de tenir a l'abast la informació necessària per a la gestió dels recursos dels quals es disposa d'una manera ràpida i eficaç. Amb l'aparició de les noves tecnologies tenim a la mà una gran quantitat de recursos informacionals que ens obliguen a una selecció i a una localització acurades. La nostra proposta estaria encaminada a integrar al màxim de fonts informatives i a crear els mecanismes adients per tal de fer-les accessibles als usuaris.

El servei de documentació funcionaria en coordinació amb l'Arxiu Municipal en l'intent de mantenir un sistema d'informació integral.

A grans trets, el servei de documentació treballaria en els àmbits següents:

- Manteniment de la biblioteca especialitzada, a través d'una política d'adquisicions basada en les demandes dels professionals del Departament. Informació periòdica de les noves entrades al fons bibliogràfic a través de l'edició de butlletins de sumaris i de bases de dades a Intranet.
- Selecció de les bases de dades, catàlegs, etc. relacionades amb les temàtiques específiques que ens són pròpies. No es tracta, en aquest cas, de tenir els materials, sinó de saber on i com es poden aconseguir.
- Informació de llocs d'interès específic accessibles a través d'Internet.
- Creació i manteniment d'una base de dades sobre legislació específica. Connexió a les publicacions oficials per Internet.
- Creació i manteniment d'un directori de centres i serveis d'assistència social.
- Elaboració d'un recull de premsa sistemàtic.
- Gestió d'un tauler d'anuncis.

Si bé aquest projecte no s'ha pogut dur a la pràctica en la seva totalitat, una vegada més per la manca de recursos humans i materials, sí que s'intenta no deixar-lo en l'oblit. Confiem que, a mesura que avancin els resultats en l'aplicació de la gestió documental, la política pressupostària i organitzativa del Departament tindrà en compte les recomanacions tècniques realitzades des de l'Arxiu per tal d'aconseguir l'optimització dels recursos informacionals de què disposen.

5. Conclusions

El treball de l'Arxiu Municipal al Departament de Serveis Personals ha estat positiu en molts sentits. Primerament, ens ha ofert la possibilitat de posar a la pràctica tot allò que sabíem que calia fer per millorar la gestió documental a la nostra institució, però que fins aleshores no s'havia donat una conjuntura favorable per fer-ho. I ha estat la clau per fer extensiu aquest treball a altres departaments, ja que ens ha suposat la projecció i l'experiència necessàries per acometre aquesta tasca. Això també ens ha refermat en la idea que, bé que són necessàries les campanyes de sensibilització i de formació, i una planificació acurada de les actuacions que ha d'emprendre l'Arxiu en el camp de la gestió documental, fins que no es donen les circumstàncies adients i no es fa palesa la necessitat urgent d'organitzar el caos, els nostres discursos no són gaire efectius. És, llavors, el moment d'aprofitar els habitualment escassos recursos per endegar projectes que, a poc a poc, aniran assolint continuïtat. El sentit d'aquest article, a més d'aportar els nostres resultats en l'organització i de presentar un esquema de classificació d'una documentació que tal vegada ha estat poc tractada des del punt de vista arxivístic, és també el de voler transmetre als col·legues que potser es troben en una situació semblant –per les dimensions de l'arxiu, la disponibilitat dels recursos, etc.– el coratge necessari per tal d'emprendre aquelles tasques més inversemblants.

Bibliografia

- ALBERTÍN JOANQUET, M. Mercè. "La història clínica. L'experiència de l'Hospital Universitari «Arnau de Vilanova» de Lleida". *Lligall. Revista catalana d'arxivística*, Barcelona, núm. 15, 1999, pàgs. 209-227.
- CANELA I GARAYOA, Montserrat; CAMPOS GONZÁLEZ, Isabel; DOMINGO I BASORA, Joan. "Elaboració i implantació del sistema de gestió de la documentació administrativa al Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya". *Lligall. Revista catalana d'arxivística*, Barcelona, núm. 5, 1992, pàgs. 83-121.
- CANELA I GARAYOA, Montserrat; CAMPOS GONZÁLEZ, Isabel; DOMINGO I BASORA, Joan; SERRA I SERRA, Jordi. "El desenvolupament del sistema de gestió dels documents administratius del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya". *Lligall. Revista catalana d'arxivística*, Barcelona, núm. 15, 1999, pàgs. 89-144.
- CASANELLAS I ROSELL, J. M. "De la història clínica vers la informació sanitària. Una proposta de treball". *Lligall. Revista catalana d'arxivística*, Barcelona, núm. 8, 1994, pàgs. 143-156.

- CHARRALDE, Javier; PARDAVILA, Balbino. *Información, documentación e informática en Servicios Sociales*. Barcelona: Intress, 1992, 142 pàgs.
- COMISSIÓ PER A LA HISTÒRIA CLÍNICA DE L'ASSISTÈNCIA PRIMÀRIA. *La història clínica per a l'assistència primària*. Barcelona: Generalitat de Catalunya, Departament de Sanitat i Seguretat Social, 1994, 170 pàgs.
- COROMINAS I NOGUERA, Mariona; JOVÉ I CAMPMAJÓ, Marta; PERPINYÀ I MORERA, Remei. "Experiències en l'organització d'arxius de gestió". *Lligall. Revista catalana d'arxivística*, Barcelona, núm. 4, 1991, pàgs. 137-152.
- CRUZ MUNDET, José Ramón. *Manual de archivística*. Madrid: Pirámide, 1994, 408 pàgs. (Biblioteca del Libro, 63).
- HOFMANN, Hans. "L'arxiu i l'eficàcia en la gestió administrativa". *Lligall. Revista catalana d'arxivística*, Barcelona, núm. 9, 1995, pàgs. 41-54.
- Manual d'utilització de la documentació per al treball social a les Unitats Bàsiques d'Atenció Social Primària*. Barcelona: Generalitat de Catalunya, Institut Català d'Assistència i Serveis Socials, 102 pàgs.
- PUERTAS I NOVAU, Sílvia. *1982-1992: Deu anys de Serveis Personals a Lleida*. Lleida: Ajuntament de Lleida i Edicions de la Universitat de Lleida/Institut de Ciències de l'Educació, 1993, 123 pàgs.
- ROBERGE, Michel. "Le systeme de classification des documents administratifs". *Lligall. Revista catalana d'arxivística*, Barcelona, núm. 2, 1990, pàgs. 11-20.
- ROBERGE, Michel. "La concepció, el desenvolupament i l'aplicació d'un sistema corporatiu i integrat de gestió automatitzada dels documents administratius". *Lligall. Revista catalana d'arxivística*, Barcelona, núm. 4, 1991, pàgs. 25-33.
- ROBERGE, Michel. *La gestió dels documents administratius*. Barcelona: Diputació de Barcelona, 1993, 169 pàgs.
- RODRÍGUEZ CLAVEL, José Ramón. "Anàlisi de la producció documental municipal en els àmbits de sanitat, beneficència i assistència social". *Lligall. Revista catalana d'arxivística*, Barcelona, núm. 8, 1994, pàgs. 73-112.
- SANCHIS MORENO, Francisco José. *Los archivos de oficina: una síntesis para su gestión*. Valencia: Tirant lo Blanch, 1999, 325 pàgs.

Annex 1

Descripció de la tipologia documental

Denominació: **Expedients individuals/familiars**

Definició: expedient format a partir de la recollida de dades referents a una persona individual o a una unitat familiar, efectuada per un/a assistent/a social per tal de donar solució a la problemàtica social que presenta l'esmentada persona o família.

I) Documents bàsics que componen l'expedient

Historial individual o familiar elaborat per l'assistent/a social.

- Dades de l'expedient (número, data d'obertura, data de l'última intervenció, professional encarregat).
- Dades personals del titular.
- Dades dels membres del nucli familiar.
- Dades dels usuaris del nucli familiar.
- Dades de l'habitatge.
- Relacions dels membres amb la societat.
- Procés-Historial.
- Problemàtiques.
- Observacions.
- Fotocòpies de la documentació aportada.

Són originals els documents referents a la tramitació d'accions relacionades amb el suport al titular de l'expedient. L'expedient, però, pot incorporar fotocòpies de documents aportats per l'/la interessat/ada per tal de servir com a base dels tràmits pertinents.

II) Ordenació de la sèrie

Númèrica. Els expedients es numeren correlativament, amb expressió de l'any d'obertura (01/92, 02/92... 36/94... 115/96, etc.). Evidentment, cada número està vinculat al nom de l'usuari al qual pertany l'expedient. Els expedients es poden recuperar a partir d'aquest nom a través de la base de dades informatitzada, és a dir, del programa de gestió d'expedients individuals/familiars.

III) Contingut

Persones. El nom del titular de l'expedient i de les persones que formen la unitat familiar.

IV) Vigència administrativa

Indefinida. Es proposa el tancament provisional i el trasllat a l'arxiu intermedi dels expedients després de cinc anys sense que hi hagi hagut cap moviment. Els expedients amb més de deu anys sense incorporació de noves dades es poden donar per tancats definitivament i transferir-los a l'arxiu general. També es poden tancar o donar de baixa els expedients per causa de defunció del titular i per trasllat a un altre barri o ciutat.

V) Tria i eliminació

Conservació permanent. En el moment de tancar un expedient, aquest estarà integrat per la còpia en paper de les dades recollides per l'assistent/a social i que estan informatitzades (que també es conservaran en suport informàtic) i per aquells altres documents originals que s'hagin generat en el decurs de la tasca assistencial. S'eliminaran les còpies, les fotocòpies de documents aportats pel titular de l'expedient (les dades dels quals constaran a l'historial) i altres documents de recolzament o de comunicació interna que no aportin dades d'interès en el cas.

Cal considerar el sistema que s'utilitza per a la conservació dels documents en suport informàtic (còpies de seguretat, emmagatzematge, etc.).

VI) Accés

Restringit. Cal establir uns protocols de seguretat per a l'accés als documents informàtics.

VII) Notes

La documentació generada per les accions realitzades per iniciativa del mateix departament o a petició de l'interessat/ada –gestió de recursos assistencials– donarà lloc a un seguit de subexpedients que aniran degudament codificats d'acord amb el quadre de classificació. Aquestes activitats s'identificaran amb una subdivisió nominativa amb el nom de l'usuari a qui van adreçades. El lligam amb l'expedient personal serà el número d'expedient i la mateixa subdivisió nominativa. A l'expedient personal en quedarà constància a través de l'assentament de l'activitat realitzat per l'assistent/a social. Això facilitarà, a més de la localització dels documents, la possibilitat d'efectuar l'eliminació de documents inútils.

En els expedients tancats no es tindrà en compte el motiu del tancament. Aquesta circumstància constarà en un apartat, però no serà un criteri de classificació. La cerca dels expedients tancats per data o per motiu es podrà fer des del registre informàtic.

L'expedient individual/familiar és un document d'ús exclusiu per als professionals que gestionen l'assistència social. És, per tant, un document que no compleix cap tasca administrativa i que no circula per cap altra oficina. En tot cas, l'únic motiu de transvasament d'informació es produeix quan l'usuari canvia de barri o de zona. Aleshores, la zona en la qual es va originar l'expedient envia l'expedient original al nou centre d'atenció social i se'n queda una còpia com a testimoni. Aquesta còpia es podrà eliminar quan no sigui d'utilitat.

El seguiment de l'expedient es realitza a través de les anotacions que hi efectua l'assistent/a social, qui deixarà constància de tots els tràmits i de totes les incidències que es produeixin durant el procés assistencial.

Annex 2

Proposta de quadre de classificació dels documents de la categoria d'explotació del Departament de Serveis Personals de l'Ajuntament de Lleida

CL	X01	ASSISTÈNCIA SOCIAL PRIMÀRIA I ATENCIÓ CIUTADANA
		SUBDIVISIONS ESPECÍFIQUES:
SE	E01	ATENCIÓ INDIVIDUALITZADA I FAMILIAR
SE	E02	ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I A L'ADOLESCÈNCIA
SE	E03	ATENCIÓ A LA JOVENTUT
SE	E04	ATENCIÓ A LA GENT GRAN
SE	E05	ATENCIÓ A LA DONA
SE	E06	ATENCIÓ ALS DISMINUÏTS FÍSICS I PSÍQUICS
SE	E07	ATENCIÓ A LES DROGODEPENDÈNCIES
SE	E08	ATENCIÓ A LES MINORIES ÈTNIQUES
SE	E09	ATENCIÓ ALS INDIGENTS I TRANSEÛNTS
SE	E10	ATENCIÓ COMUNITÀRIA
SC1	X01.01	INFORMACIÓ, ORIENTACIÓ I/O ASSESSORAMENT
D4	X01.01.01	Informació i atenció al públic
D4	X01.01.02	Assessorament tècnic d'atenció social primària
D4	X01.01.03	Accions informatives
SC2	X01.02	EXPEDIENTS D'ATENCIÓ INDIVIDUALITZADA I FAMILIAR
SC3	X01.03	GESTIÓ PER A L'ACCÉS ALS SERVEIS D'ATENCIÓ SOCIAL PRIMÀRIA
D4	X01.03.01	Serveis o ajudes de la xarxa municipal de serveis socials

D4	X01.03.02	Serveis o ajudes de la xarxa pública de serveis socials
D4	X01.03.03	Serveis o ajudes d'entitats públiques o privades d'atenció social
SC4	X01.04	PROMOCIÓ DE L'HABITATGE
D4	X01.04.01	Adjudicació d'habitatges de protecció oficial
D4	X01.04.02	Ajuts al manteniment i la rehabilitació d'habitatges
SC5	X01.05	SITUACIONS D'URGÈNCIA I/O EMERGÈNCIA SOCIAL
D4	X01.05.01.	Servei de menjador
D5	X01.05.01.01	Menjador col·lectiu
D5	X01.05.01.02	Distribució d'aliments
D4	X01.05.02	Allotjament d'estada limitada
D5	X01.05.02.01	Acolliment residencial d'urgència
D5	X01.05.02.02	Residència temporal per a persones en situació de marginació
D4	X01.05.03	Ajuts econòmics per satisfer necessitats individuals i familiars urgents
SC6	X01.06	ASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA
D4	X01.06.01	Ajuda d'atenció personal
D4	X01.06.02	Ajuda domèstica
D4	X01.06.03	Telealarma i Teleassistència
D4	X01.06.04	Menjar a domicili
SC7	X01.07	SERVEIS DE TUTELA I SUPORT FAMILIAR
D4	X01.07.01	Prestacions sanitàries
D4	X01.07.02	Servei maternoinfantil
D4	X01.07.03	Beques
D4	X01.07.04	Recursos alternatius a l'internament
SC8	X01.08	ATENCIÓ PSICOLÒGICA
SC9	X01.09	PREVENCIÓ I DETECCIÓ DE SITUACIONS DE RISC SOCIAL
D4	X01.09.01	Campanyes de sensibilització i informació
D4	X01.09.02	Intervencions de detecció i tractament
SC10	X01.10	INTEGRACIÓ SOCIAL I FAMILIAR
D4	X01.10.01	Centres d'acolliment i residència
D4	X01.10.02	Centres de dia
D4	X01.10.03	Pisos assistits
D4	X01.10.04	Allotjaments alternatius
SC11	X01.11	PROMOCIÓ LABORAL
D4	X01.11.01	Cursos de formació ocupacional
D4	X01.11.02	Polítiques d'inserció laboral
SC12	X01.12	CULTURA I FORMACIÓ
D4	X01.12.01	Cursos
D4	X01.12.02	Tallers
D4	X01.12.03	Conferències, col·loquis, seminaris

SC13 X01.13 LLEURE I VACANCES

- D4 X01.13.01 Festes populars
- D4 X01.13.02 Concerts
- D4 X01.13.03 Viatges
- D4 X01.13.04 Concursos
- D4 X01.13.05 Activitats esportives
- D4 X01.13.06 Activitats lúdiques

SC14 X01.14 PARTICIPACIÓ I SUPORT A LES ASSOCIACIONS

- D4 X01.14.01 Promoció de l'associacionisme
- D4 X01.14.02 Promoció de noves entitats
- D4 X01.14.03 Assessorament i orientació en la gestió d'entitats
- D4 X01.14.04 Coordinació entre entitats
- D4 X01.14.05 Suport a les associacions i vocalies