



MEMORIA DE GESTIÓN 2012 DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL, REGISTROS E INFORMACIÓN

1. Una pequeña aproximación al Servicio de Gestión Documental, Registros e Información

El negocio vertebrador de este Departamento son los Documentos y la Información, documentos en cualquier tipo de soporte, tradicional en papel y electrónico, y a lo largo de todo su ciclo de vida, desde que nace el Registro General o en las propias oficinas administrativas, a lo largo del trámite, durante su vigencia administrativa, legal, jurídica, y cuando alcanza su valor histórico, se deposita en el Archivo General de la institución, para servir de fuente para la investigación y la historia.

Es por tanto, un servicio transversal, de apoyo a la organización, a las unidades finalistas, en la gestión, control y normalización de los documentos y expedientes, con la aplicación de técnicas de identificación, clasificación, y normalización, propias de la gestión documental.

El Departamento cuenta con dos **espacios** desde donde realizar la actividad:

- El Archivo de la Diputación, en la calle Fortuny 8,
- y las Oficinas de la planta baja del Edificio Tucumán 8

Y dos tipologías de **clientes, internos** en base a los servicios que prestamos a la propia organización, y **externos**, ciudadanos y ayuntamientos.

Los servicios se prestan desde tres unidades:

- Registro General de Documentos y Atención al Ciudadano
- Archivo General y Archivos de Oficina
- Asesoramiento a Municipios en materia de archivos

2. Gestión Administrativa y Presupuestaria

2.1 Sobre la Estructura Administrativa

Hasta julio de 2011 el Departamento dependía del Área de Régimen Interior. En la actualidad se encardina dentro del Área de Modernización y Asistencia a Municipios, cuyo responsable es el Diputado Don Adrián Ballester.

2.1.1 Personal

La plantilla del Servicio está compuesta por:

- La Jefatura del Servicio.
- El Registro General y la Oficina de Atención al Ciudadano lo componen, 8 personas.
- El Archivo General y los archivos de oficina, con 5 personas, cuenta, además, anualmente con 2 becarios y bianualmente con 2 contratados en prácticas.

- El servicio de Asesoramiento a Municipios en materia de Archivos: 4 personas, más dos becarios al año, y 1 contrato en prácticas cada dos años.

La plantilla, podríamos decir que, está estabilizada desde hace varios años, consolidados los puestos de trabajo, con excepción de tres plazas vacantes en la actualidad, en disposición de salir a convocatoria pública, que son 1 Técnico Medio de Archivo, y 1 Técnico Auxiliar de Archivo.

2.1.1.1 Formación del personal

Sigue siendo un eje importante y estratégico para la mejora de los servicios encomendados. No obstante, cada vez más se procura que la formación que reciben los funcionarios, tenga una clara transferencia al puesto de trabajo, es decir, esté directamente relacionada con la mejora de los servicios que prestamos.

En 2012, los funcionarios de este Departamento participaron en los siguientes cursos:

FORMACIÓN AÑO 2012	
LOURDES VILLAPLANA GARCIA	Utilización de técnicas de edición y diseño con Word
ISABEL BERNA VIDAL	Catalogación de Fotografías
VICENTE GARCÍA SAIZ	Control Horario
MARIBEL PALAZÓN CARAYOL	Registro Justificantes de Gasto sin papeles
	Oficina de Información
Mº JOSE GARCÍA MURCIA	e-administración y POWER POINT
	Crear presentaciones eficaces con powerpoint
Mº CARMEN OTERO SEVILLA	arxius a la xarx@
Mª JOSÉ RICO SANSANO	Avanzado Microsoft Access
	Catalogación Materiales Especiales
MARÍA JOSÉ CATALÁ SOGORB	Registro Justificantes de Gasto sin papeles
RAQUEL MACIÁ PÉREZ	Registro Justificantes de Gasto sin papeles
MIGUEL ÁNGEL ALVAREZ BERNABEU	Comunicación escrita y eficaz
	Gestión de las emociones en el trabajo
	Introducción al diseño de macros con word
	Catalogación Materiales Especiales
Mª VICTORIA BLÁZQUEZ SOLDEVILA	e.admon

2.2 Sobre la Prevención de Riesgos Laborales

La apuesta por la prevención laboral del Servicio es importante, sobre todo, en la aplicación de las normas y recomendaciones que desde los servicios centrales nos indican para aplicación en el edificio de Archivo, cuya responsabilidad está a cargo de la Jefa del Servicio.



PLANIFICACIÓN PREVENTIVA AÑO 2012

CENTRO DE TRABAJO	DE			
UNIDAD ORGANIZATIVA				
ACCION PREVENTIVA A REALIZAR	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCION	FECHA REALIZACION	
Asesoramiento sobre las actividades preventivas	Reuniones periódicas del técnico de prevención con el responsable o trabajador designado para asesorar en la organización de los recursos para las actividades preventivas. <ul style="list-style-type: none"> Actualización de la Evaluación de riesgos del Archivo y Departamento de Gestión Documental 	Jefa de Servicio y Servicio de Prevención	25/01/2012 10/08/2012	
Información de riesgos a los trabajadores	Actualizar la entrega de fichas de información sobre los riesgos del puesto de trabajo a aquellos trabajadores que todavía no la tengan, documentado la entrega con su recibí correspondiente. <ul style="list-style-type: none"> Nuevas incorporaciones: David Guerrero Moran y Mónica Galiana Romá Todo el personal 	Servicio de Prevención	02/05/2012 11/12/2012 16/11/2012	
Formación sobre riesgos específicos a los trabajadores	Actualizar la formación <ul style="list-style-type: none"> Charla sobre PVD 	Servicio de Prevención	06/03/2012 Archivo 07/03/2012 Tucumán	
Difusión de los planes de autoprotección. Charlas formativas	Comunicar a todo el personal afectado las medidas de actuación en caso de emergencia en el centro de trabajo. <ul style="list-style-type: none"> Charla de equipos de emergencia 	Area Arquitectura y Servicio Prevención		
Siniestralidad	Participar en la investigación de los accidentes con baja y llevar un registro de los mismos, así como de los sin baja, in itinere, y enfermedades profesionales.	Jefa de Servicio y Servicio de Prevención		
Salud laboral	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimientos médicos de los trabajadores 	Servicio de Prevención. Unidad de Salud Laboral	Se han realizado 8 reconocimientos a los trabajadores de este Departamento	
Otras actuaciones en materia de prevención de riesgos laborales	<ul style="list-style-type: none"> Presentación del nuevo Plan de prevención de Riesgos Laborales de la Diputación Provincial de Alicante. 	Servicio de prevención	18/07/2012	

2.3 Sobre la gestión del Presupuesto

En 2012, el Departamento ejecutó prácticamente la totalidad del presupuesto asignado.

2.4 Espacio y equipamiento: El Archivo de la Diputación

Instalaciones del Archivo con necesidades de ampliar depósitos

Desde hace un tiempo, con distintos responsables de Diputación se ha planteado verbalmente, y, en alguna ocasión, con informe escrito, la necesidad que tiene el Archivo de ampliar sus metros para depósito de documentación.

Es una realidad que, aún con las nuevas tecnologías incorporadas, la inflación documental en las administraciones públicas se sigue produciendo, hecho del que no queda exenta la Diputación de Alicante.

En la medida que la institución provincial incorpora nuevas funciones, por gestión directa, o a través de otros mecanismos de gestión dependientes, aumenta la producción documental.

Teniendo en cuenta la evolución de ingresos ordinarios de documentos en los últimos 7 años, se obtiene una media de 300 metros lineales de crecimiento de documentación en depósito, y que, aún previendo no tener ingresos extraordinarios en los próximos dos años, consecuencia de traslados de dependencias administrativas, podríamos arriesgarnos a afirmar que contamos con una previsión de espacio disponible hasta el año 2016, fecha en la que si el Archivo no cuenta con nuevos depósitos tendrá que paralizar las transferencias de documentos.

Ocupación en el depósito	
	Año 2012
Metros lineales ocupados en compactus	162,29
Metros lineales ocupados en estanterías tradicionales	7,42
Metros lineales libres en el Archivo (compactus)	524,6
Metros lineales libres en estanterías tradicionales	1491,64

Planteado formalmente la adquisición de un solar contiguo al edificio de Archivo, y, superados todos los problemas, que no han sido pocos, el 27 de diciembre de 2012 se elevó a escritura pública, con protocolo número 1711, la segregación, compraventa de solar y agrupación de porción de terreno colindante al que ocupa el Archivo de la Diputación. Esta compra permitirá la construcción de un nuevo módulo para Archivo, anexo al ya existente.

Una vez incorporado al patrimonio de esta institución el patio colindante con el de la nave que actualmente ocupa el Archivo General de la Diputación en el Polígono de Rabasa, se solicita la asistencia técnica al Área de Arquitectura para desarrollo del proyecto y presupuesto estimado para construir un nuevo módulo para Archivo, conectado al actual por galería o pasadizo, en los terrenos adquiridos recientemente para ampliación del Archivo de la Diputación.

El futuro edificio, anexo al actual, estará destinado en su mayor parte a depósitos de documentación, teniendo en cuenta que estos tienen que tener las mismas condiciones de seguridad, control de humedad, temperatura, control de incendios, que los actuales, y que deben estar dotados con las instalaciones y mobiliario adecuadas para custodia, guarda y conservación de documentación.

En principio, el proyecto que se solicita, debería contemplar como mínimo, lo siguiente:

- Depósitos para documentación, para instalación definitiva, con armarios compactus en su espacio central para albergar documentación, y estanterías fijas, en paredes, para libros. El Archivo actual tiene necesidad de contar con estanterías para libros ya que los armarios compactus sólo los utilizamos para documentación, lo que hace que en estos momentos la biblioteca auxiliar del archivo y el fondo moderno esté disperso.

- En planta baja dos depósitos o salas para transferencias, ubicación temporal de documentación, por lo que este puede estar dotado con estanterías. El tamaño será mucho más pequeño que un depósito definitivo. Estas salas deberán contar con un habitáculo con mesas largas para organizar la documentación, pero este espacio deberá estar acondicionado para personas, porque en los depósitos hace frío.
- Sala polivalente, reuniones, formación, etc.
- En planta baja, sala de desinsectación y fumigación de documentos
- Almacén para cajas y material de archivo
- Depósito para materiales especiales, sobre todo, fotografías y audiovisuales, con las condiciones de humedad y temperatura que estos materiales necesitan, y los armarios adecuados para guardar y custodiar este tipo de material.
- cableado necesario en todo el edificio, con tomas para ordenadores, conexión a internet, teléfono, etc.
- Debe estudiarse, además si las furgonetas de documentación entran y son vaciadas en el edificio actual, o se estudia una solución que facilite la llegada de documentación a los dos edificios.
- Por supuesto, deberá estar equipado con buenos montacargas que aguanten el peso del papel.

La solicitud de la compra del patio colindante al Archivo de la Diputación, se basó, entre otras razones, en lo siguiente:

1º Por su ubicación, lindante con el Archivo, lo que permitirá en un futuro la ampliación de las instalaciones.

2º La conveniencia de que el Archivo General de la Diputación siga centralizado en un solo edificio, dando servicio tanto a la institución madre como a las empresas públicas y organismos que de ella dependen, y que, ese edificio, siga siendo el actual con dirección en Fortuny, 6, por muchas razones, destacando algunas de ellas, tales como:

- La importante inversión realizada en una nave en su momento dedicada a Vías y Obras y, hoy, totalmente, recuperada para Archivo.
- La infraestructura de un Archivo, instalaciones, acondicionamiento en general, tanto por seguridad, climatización, almacenaje especial, controles de humedad, etc., es costosa, y el Archivo actual ya las tiene. En 2008, se hicieron obras en el edificio, adecuando toda la planta baja para servicio y atención al usuario, oficinas para el personal, y sala de recepción de la documentación, además de que se renovaron todas las

instalaciones para el control de temperatura y humedad, y todo el servicio de prevención y extinción de incendios.

3º Otra razón, a nuestro juicio, también importante, es la accesibilidad del edificio por las buenas comunicaciones con que cuenta, para traer la documentación desde los pueblos. No olvidemos que una función importante del Archivo de Diputación, es la organización de los documentos de los pequeños pueblos de la provincia. El Archivo es totalmente accesible a la entrada de furgonetas, y a través de la autovía se llega fácilmente desde cualquier punto. También, la facilidad en transferencias de documentos de la propia Diputación, desde los diferentes edificios, son importantes condiciones que facilitan el trabajo.

Desde el punto de vista de los usuarios-investigadores la proximidad a la universidad es un plus, y la facilidad de aparcamiento no merece comentario.

En base a todo lo anterior, reiteramos nuestra petición de asistencia técnica por parte del Área de Arquitectura.

2.5 Sistema de Gestión de la Calidad

Superada la auditoría externa de certificación del sistema de gestión de la calidad, el día 13 de noviembre de 2012, por la empresa SGS, el Departamento queda bastante satisfecho, ya que el auditor nos felicita por el funcionamiento del sistema y no detecta ninguna no conformidad.

Analizado el informe de auditoría interna la observación número 1, recoge que algunos indicadores deberían ser reconsiderados con la finalidad de que puedan demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Ejemplos: "tiempo de esperade los ayuntamientos para la revisión de sus archivos" (por tener meta incumplida durante varios años en aytos de menos de 1000 habitantes, y pendiente de actualizar); "devolución del material bibliográfico departamental para catalogar en menos de tres días" (por falta de concreción respecto a determinados tipos de envíos que no son considerados en el plazo establecido); Es una observación que se va a considerar en el futuro, replanteando el indicador.

Los auditores destacaron como puntos fuertes:

- La planificación preventiva realizada es muy completa y con adecuado seguimiento.
- Implantación del registro de facturas conectado con Firmadoc que reduce el papel en los trámites del registro y disminuye los errores de decreto en este año 2012.

Y en recomendaciones para la mejora

- En el caso de las actividades formativas en las que no sea procedente su evaluación, indicar esta circunstancia, ya que algunas actividades formativas se encuentran sin evaluar.
- Incorporar las actuaciones del Plan de Acogida del área de Recursos Humanos en el Plan de acogida a realizar en el departamento o adoptar la Ficha adaptada del propio plan

Auditoría externa

Superada la auditoría externa, por la empresa SGS, el Departamento queda bastante satisfecho, ya que el auditor nos felicita por el funcionamiento del sistema. El resumen de la auditoría sería el siguiente:

NO Conformidades

Ninguna

Oportunidades de mejora

Para SGS las observaciones no requieren respuesta, deben considerarse como oportunidades de mejora del sistema.

Nos plantean tres:

- En la primera se cuestiona si realmente la no aplicabilidad del punto de Norma referente al diseño es correcto.
- En la segunda, que por supuesto se va a tener en cuenta, trata de la necesidad de revisar el procedimiento específico GDRIPE01 Registros Generales de Documentos.
- La tercera es un asunto formal ya que en alguna encuesta de investigador del Archivo General falta la fecha.

2.5.1 No conformidades. Acciones Correctivas y Preventivas. Quejas y Sugerencias

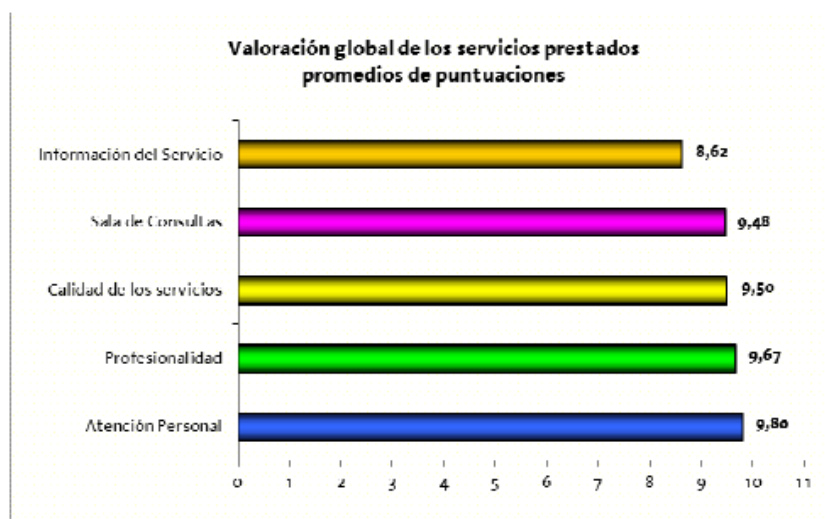
	2012
<u>NO CONFORMIDADES</u>	<u>6</u>
<u>ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS</u>	<u>1</u>
<u>QUEJAS/SUGERENCIAS</u>	<u>1</u>

2.5.2 Evaluación de satisfacción de los ciudadanos

TIPO DE ENCUESTA OBJETIVO DE LA ENCUESTA	CLIENTE	FECHA DE CUESTACIÓN	ULTIMA ENCUESTA/ PERIODICIDAD	MÉTODO	POBLACIÓN	ANÁLISIS O RESULTADOS Y POSIBILIDADES DE MEJORA
Informe sobre la Encuesta de satisfacción a ciudadanos-investigadores del Archivo General	Cientes que consultan documentación en sala del Archivo	De Enero a Diciembre 2012	2011 / ANUAL	CUESTIONARIO	Ciudadanos que consultan documentación en sala	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario • Informe sobre la encuesta a investigadores
Encuestas de satisfacción y sobre servicios prestados a los Ayuntamientos	AYUNTAMIENTOS INCLUIDOS EN PAAM	Ultimo trimestre (+de 6 meses desde entrega de instrumentos de descripción)	2011/ ANUAL	ENTREVISTA PERSONAL O TELEFONICA	CAMPO DE MIRRA BENIMASSOT BENIMATELL ALCOCER DE PLANES ADSUBIA	En 2012 se ha entrevistado a los ayuntamientos de Campo de Mirra, Benimassot y Benimantell, Alcoocer de Planes y Adsubia. Informe encuestas 2012.docx
Encuesta de satisfacción y sobre servicios prestados a los departamentos administrativos	Cientes de organización de archivos de oficina y Archivo General	2012	2009 Tres años	Se visitará personalmente a los usuarios de los servicios, recogiendo sus opiniones	Archivos de Oficina	No se van a realizar encuestas a los usuarios de Archivos de Oficina ya que el programa que actualmente utilizan no permite ningún cambio. Sus necesidades se han trasladado al programa que la Diputación va a comprar. En su momento se reanudarán. Ver no conformidad nº 6
Encuesta general de satisfacción y sobre conocimiento y uso de servicios prestados	Cientes de Oficina de Registros e Información	2012	2009 Tres años	El funcionario pregunta directamente al ciudadano	Ciudadanos	Ver no conformidad nº 5

Cuestionario de satisfacción presentado a investigadores del Archivo General, año 2012

El siguiente gráfico expone, a modo de conclusión comparativa y gráfica, los resultados obtenidos en los cinco apartados estudiados:



Como vemos en este gráfico, todos los servicios han sido valorados con una puntuación entre alta (8,62) y muy alta (9,80), derivándose una puntuación media del conjunto de los servicios de 9,42 puntos.

En definitiva, tanto la valoración media del conjunto, como las valoraciones parciales de cada uno de los servicios, nos llevan a la conclusión de que los investigadores encuestados han valorado positiva o muy positivamente los servicios y los factores asociados a los mismos.

OPINIONES DE LOS ENCUESTADOS

A) SUGERENCIAS DE MEJORA

- "Escanear y publicar documentos en el B.O.P." (1 encuestado)

B) QUEJAS

- Ninguna

C) COMENTARIOS

- "Parece ser que se impone la digitalización" (1 encuestado)
- "Por el momento, totalmente adecuado" (1 encuestado)

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Por último, los encuestados también han expresado su grado de satisfacción general con los servicios prestados por el Archivo General de la Diputación. En el siguiente gráfico observamos los resultados obtenidos:



Como se observa en el gráfico, el grado de satisfacción de los encuestados es muy alto, estando el 92,59% "Muy Satisfecho" y el 7,41% "Satisfecho".

RECOMENDACIONES

A la vista de los resultados obtenidos y de las sugerencias efectuadas sólo cabe hacer una recomendación general, seguir prestando los servicios con el mismo nivel de calidad y de atención a los usuarios de los mismos.

Sólo cabe felicitar al personal del Archivo por la profesionalidad y el buen hacer de los servicios prestados.

Encuesta de satisfacción sobre servicios prestados a los ayuntamientos

Se ha entrevistado en el año 2012 a los ayuntamientos de Campo de Mirra, Benimassot y Benimantell, Adsubia y Alcozer de Planes.

Ya que es conveniente que al menos haya transcurrido 6 meses desde la fecha de entrega del inventario para que el personal municipal pueda familiarizarse con los instrumentos de control (inventario, base de datos y manual de archivo) entregados.

Como puntos positivos podemos destacar:

- Han cambiado la percepción de lo que significa un archivo
- Han incrementado en nº de consultas
- El manual de Archivo les parece una herramienta eficaz para la mejora del archivo de oficina aunque no lo hayan utilizado debido al poco tiempo transcurrido desde la entrega de la documentación. Pues, las transferencias al archivo se aconsejan que se realicen anualmente.

Como posibilidades de mejora prácticamente no han aportado ninguna nueva, salvo incidir en las que ya se estaban haciendo:

- Necesidad de formación
- Continuar con la revisión, incluso anualmente o bianual.
- Importancia de la digitalización para las series como actas, urbanismo o documentación más antigua

Valoración:

- Ha cubierto las expectativas que tenían cuando se les organizó el archivo
- Valoración global 5 sobre 5

Como en las ocasiones anteriores, de los datos obtenidos a través de las entrevistas, resulta difícil obtener posibilidades de mejora, ya que los ayuntamientos se sienten satisfechos con el trabajo realizado, puesto que pasan de tener un almacén de papeles a tener un archivo, prácticamente sin ningún coste económico para ellos, puesto que la Diputación es la que asume el gasto. Por tanto, creemos que las posibilidades de mejora deben venir por otros cauces, tales como:

- Puestas en común con otras organizaciones que realicen trabajos similares al PAAM
- A través de las sugerencias que nos puedan realizar los ayuntamientos, en la mayoría de los casos, al surgirles alguna situación puntual (ej: sobre la administración electrónica)

- Sugerencias del personal que desempeña su trabajo en esta sección

2.6 Convenios y Colaboración Institucional

En 2012, se firma de nuevo el Convenio anual con el Colegio Oficial de Doctores y Licenciados en Filosofías y Letras y en Ciencias de Alicante para la concesión de 4 Becas anuales de Formación en Técnicas de Archivo.

2.6.1 Relaciones Institucionales. Participación en Foros Profesionales

- Mesa Nacional de Archivos de Administración Local. Girona 2012
- Encuentro de Archiveros de Diputaciones Provinciales, Diputaciones Forales, Cabildos y Consejos Insulares. No se celebró el Encuentro este año.
- Encuentro Anual de Archiveros Locales de la Provincia de Alicante. Seguimos con la itinerancia de la exposición de los quintos por toda la provincia, pero no se convocó una reunión en 2012.

El Archivo de Diputación sigue implicado con estos foros profesionales, bien, es verdad, que a lo largo de 2012, solo se han tenido contactos a nivel de correo y telefónico, ya que las reuniones periódicas anuales no se han realizado por temas económicos.

En Girona se acordó seguir trabajando en la Enciclopedia de archivos de administración local (cuyo nombre definitivo será EDIPAL) . Para este trabajo se necesita la colaboración de todos los miembros de la Mesa, bien sea en labores de edición, corrección o publicación de trabajos propios.

Por otro lado, un grupo más reducido realizará la "Guía de buenas practicas" para el uso y dinamización de las redes sociales desde los archivos.

También se plantea la edición del trabajo realizado en las mesas de Santiago de Compostela y Huelva que bajo el título "*Modelo básico para la gestión de los documentos electrónicos*" se decidió publicar.

Para finalizar la Mesa de Girona, se comenta que el año que viene deberemos conmemorar los 25 años de la Mesa, y que sería interesante y conveniente realizarla en un lugar céntrico

2.6.1.1 Organización de la Exposición "*Quintos y reclutamiento en la provincia de Alicante. 1770-2001*"

Se aprueba en el marco del II encuentro de trabajo de archiveros de Alicante como actividad encaminada a difundir la información con actividades externas o diferentes al trabajo que diariamente se realiza y acercar a los ciudadanos a los

archivos municipales y al Archivo de la Diputación de Alicante; dando a conocer cómo se gestionaba a través de los ayuntamientos y la Diputación el reclutamiento de mozos y su evolución a través de la historia mediante una exposición documental.

Como resultado del trabajo se han confeccionado 12 paneles temáticos referidos al reclutamiento y 8 con fotografías. Estos paneles se pueden consultar en la siguiente dirección:

http://archivo.ladipu.com/images_archiveros/galeria_exposicion1/index.htm

Archivos municipales que han colaborado:

Alicante	Monforte del Cid
Benidorm	Novelda
Callosa de Segura	Orihuela
Crevillent	Petrer
Denia	Pinoso
Elche	Sax
Ibi	Villena

La exposición se inauguró el 24 de noviembre de 2011 en el Palacio Provincial. Desde el día 9 de enero de 2012 comenzó su itinerancia por distintos ayuntamientos de la Provincia. Durante el 2012 se ha expuesto en 18 municipios: *Novelda, Pinoso, Orihuela, Castalla, Benidorm, Monforte; Sax, Rojales, Elche, Monovar, Albaterra, Callosa de Segura, Benimantell, Redován, Elda, Petrer, Sant Joan, Guardamar*

2.7 Un proyecto colaborativo: la e-Diputación

Por la importancia del proyecto, considero interesante a título informativo que se tenga, aún de forma resumida, cómo ha ido avanzando el proyecto de administración electrónica en la Diputación, con el ferviente deseo de que en alguna de sus partes obtengamos resultados en 2012.

Este Departamento tiene una participación activa desde 2008 en el grupo de impulso de la e-administración en estrecha colaboración con el Departamento de Informática.

Desde nuestro punto de vista, por lo que tiene de cambio y de revulsivo dentro de las organizaciones donde se implante, la aplicación de la Ley 11/07, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, debe ser uno de los proyectos estrella de la institución a lo largo de este mandato.

Supone un cambio de cultura, en base a principios de normalización, eficacia, eficiencia y transparencia., en cumplimiento de directivas europeas.

Que se ha hecho hasta ahora:

- Formación en Ley 11/07, y administración electrónica
- Formación en gestión de documentos electrónicos
- Acercamiento muy liviano a las soluciones informáticas que las empresas ofrecen en el mercado
- Trabajar con Geonet la creación de la Sede y sus contenidos
- Creación de la sede electrónica
- Aprobación de la Ordenanza de Administración Electrónica, publicada en <https://seguro.dip-alicante.es/imagenes/Ordenanza.pdf>
- Por Decreto de la Presidencia de 23 de marzo de 2011, se aprobó la creación de la Comisión Técnica para implantación del sistema de gestión documental y archivo electrónico en la Diputación Provincial de Alicante, con el objeto de desarrollar un proyecto integral y transversal de gestión de documentos electrónicos, que aseguren y garanticen su autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad, durante todo el ciclo de vida de los documentos.

La Comisión Técnica está compuesta por miembros del Departamento de Informática y del Departamento de Gestión documental,

- Desde finales de junio de 2011 la Comisión estuvo trabajando en un documento de política de gestión documental, tomando como modelo la ISO 15489, la política aprobada por la Diputación Foral de Guipuzcoa, y un modelo de aplicación de la Ley 11/07 que publicó el Ministerio para Administraciones Públicas.

Lo primero que se planteó, era la necesidad de analizar la situación de la Diputación y de plasmar en un documento borrador la política de gestión documental y archivo electrónico que debería implantarse en la Diputación de Alicante. De esas reuniones salió un borrador donde se recoge el modelo a seguir. El documento se acabó en agosto de 2011, pero está pendiente de revisión y aprobación definitiva.

Finalizado ese trabajo, y por la complejidad del proyecto, la variedad de soluciones existentes, los múltiples componentes y elementos que participan, los requisitos exigibles a un sistema de gestión documental, y a un sistema de archivo, la Comisión Técnica, entiende y solicita la ayuda de una empresa consultora externa, experta en gestión documental, que audite y valide el modelo planteado, y ayude a comprender el puzzle tecnológico que la Diputación va a necesitar, partiendo de los distintos enfoques y soluciones con los que la Organización podría abordar este proyecto, e incluso, llegado el caso, hacer extensivo a los ayuntamientos que lo requieran el modelo aceptado.

Con la empresa adjudicataria la Comisión empezó a trabajar en noviembre de 2011, con el propósito de definir el archivo electrónico para la Diputación de Alicante, ante la evidencia de que debe ser la base de todo el sistema.

Paralelamente, estamos elaborando esquemas de metadatos, definiendo la estructura del gestor documental, de las bases de datos que tienen que estar en conexión con él, hasta llegar a plantearnos la automatización de un modelo de expediente de subvenciones.

Este proyecto acabó en mayo de 2012. Se definió el archivo electrónico, pero por distintas razones no se instaló en los servidores de Diputación, y no se ha podido probar la solución propuesta por la empresa consultora.

2.8 Base de datos Único

Durante estos últimos años se han desarrollado múltiples recursos de información en los distintos departamentos de la Diputación, estableciendo cada uno de ellos sus autoridades sin ningún tipo de normalización.

El resultado ha sido inconsistencia e imposibilidad de optimizar la Recuperación de Información en las diversas Bases de Datos y aplicaciones por la falta de control de los puntos de acceso. Es decir la inexistencia de un sistema de información para la institución.

Se ha detectado la necesidad de normalizar los puntos de acceso, para mejorar la gestión y control de los registros existentes, así como, preveer la herramienta necesaria para su gestión y mantenimiento compatible con las aplicaciones existentes en la Diputación de Alicante.

La Ley 11/07 recoge que los datos de terceros y del territorio estén totalmente controlados para permitir la transformación de las organizaciones hacia una administración electrónica, lo que implica:

- Dar solución a los problemas de duplicidades y fragmentación de la información
- Señalar unos criterios claros de recogida de información en su primer nivel, y la necesidad de agilizar su mantenimiento y depuración, lo que permitirá el intercambio fiable de datos (interoperabilidad)
- El control, por tanto, de base de datos de Autoridades deberá realizarse desde una perspectiva de calidad de la información resultante

El beneficio a obtener será la integración de la información, en base a la filosofía del dato único, de manera que se asegure que la información sobre cualquier autoridad se introduzca una sola vez, desde un solo punto, pudiendo

ser gestionada y consultada desde cualquier centro o sistema que precise esta información.

La definición del Único, las tablas con las que debemos trabajar, el desarrollo de la herramienta, es otro de los proyectos que iniciamos en Diciembre de 2011, y del que no dudamos de su viabilidad y de su bondad. Es un proyecto que está en sus inicios y que se desarrollará a lo largo de 2012.

3. SERVICIOS

3.1 Oficina de Registros y Atención al Ciudadano

En este año 2012, hay que resaltar dos hechos importantes:

1. En líneas generales ha sido parecido al año 2011, con ligeras bajadas en algunos indicadores, la más significativa en la atención tanto presencial, como telefónica y por mail. Los Registros de Documentos más o menos se mantienen.
2. Puesta en marcha del Registro de Justificantes de Gastos "Sin Papel", que tuvo como consecuencia directa la formación del personal para conocer y dominar la aplicación. También, paradójicamente, ha conllevado en un aumento de la tarea, no por tener más justificantes, que no los ha habido, sino porque el proceso de dar de alta en el aplicativo una asiento registral lleva más tareas y más tiempo. Lo que antes hacía una persona, ahora hay periodos o días que se necesitan dos.

Registros

El Registro de entrada de documentos termina el año 2012 con un aumento del 30% respecto del año 2011, pero hay que achacarlo a que es el primer año donde:

1. Interconecta el sicalwin con el registro de entrada en el sentido de que cada vez que se da de alta un justificante de gasto se produce de manera automática un apunte en el Registro General de Entrada.
2. Se registran, por primera vez, los impresos de justificantes de gasto y las certificaciones de obra.

Si no hubiese esta interconexión el aumento de entrada sería de un 0,1%, lo que equivale a 39 registros de más en 2012.

El Registro de Salida baja un 5,3% y el de Justificantes de Gasto un 6,6%.

El error de decreto en registro de entrada ha igualado el objetivo de indicador del 0,6% anual. En registro de facturas se ha quedado en el 1% cuando el objetivo está en 1,2% anual.

Los documentos de ventanilla única han aumentado un 9,4%, pasando de 4528 en 2011 a 4955 en 2012. Esto supone respecto del total de registros del año 2012 el 8,6%.

Las Oficinas Gestoras suben un 11% con un total de 2806 registros, lo que supone el 4,9%.

Respecto a los indicadores de control de "Entrega de Registros", "Corrección de Registros" y "Resolución de errores de decreto", están al 100% de cumplimiento.

Oficina de Información

Las consultas de información, tanto presencial, telefónica como vía internet, han descendido un 15,7%. Se ha pasado de 16892 a 14248 en 2012.

La emisión de certificados digitales aumenta un 65,3%, pasando de 378 certificados en 2011 a 625 en 2012.

Aunque desciende el ciudadano que viene al mostrador (13,2%) y también el número de documentos presentados en mostrador (10%), el número de documentos cotejados realizados aumenta un 59,6%, pasa de 14352 documentos en 2011 a 22908 en 2012.

También, siguiendo la tendencia, baja el correo certificado, ordinario, interno, mensajería, la realización de tasas, la petición de exposición de anuncios en el tablón oficial, el servicio automático de suscripciones, etc.

Respecto a los indicadores de control de "Actualización pantalla informativa", "Actualización Web", "Exposición/retirada anuncios tablón", "Apertura y reparto de las distintas modalidades de correo" y "Respuesta a peticiones de información vía web", están al 100% de cumplimiento.

Registro General de Documentos

Número de documentos. Año 2012	
Registro Entrada	74652
Registro Salida	21638
Registro Facturas/Justificantes de Gasto	18699

Informes emitidos en relación con consultas y reclamaciones al Registro General

	Año 2012
Número de informes emitidos	43

Puntos de Registro de Entrada de Documentos a la Diputación Provincial. Las Agencias Gestoras.

Número de documentos presentados a través de las Agencias. Año 2012	
Agencia Comarcal Cocentaina	1501
Agencia Comarcal Denia	463
Agencia Comarcal Rojales	764
Agencia Comarcal Villena	78
Total Agencias	2806

Colaboración institucional: la Diputación puerta de entrada hacia otras Administraciones

En el B.O.E de fecha 7/7/2011, se publicó la aprobación de la modificación del apartado b) del artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Este artículo amplía, entre otros, a las Diputaciones Provinciales como lugar donde los ciudadanos pueden dirigir las solicitudes, escritos y comunicaciones a los órganos de las Administraciones Públicas. Por lo tanto en el Registro de la Diputación se puede presentar escrito dirigido a cualquier Órgano de la Administración, ya sea Estatal, Autonómica o Local.

Documentos presentados en Diputación y dirigidos a otras administraciones públicas:

Número de documentos presentados. Año 2012	
Otras Administraciones	4325
Entidades Locales de la Provincia	630

Atención al Ciudadano. Servicio de Información Administrativa

	Año 2012
Número Consultas telefónicas	2134
Número Consultas presenciales	11844
Número Consultas vía e-mail	270

Servicio Automático de Avisos. Suscripciones de ciudadanos interesados por algún tipo de información administrativa

	Año 2012
Oferta de empleo	766
Oposiciones	767
Ayudas, concursos	243

Puntos de Registro de Usuario. Emisiones de Certificados Digitales

	Año 2012
Certificados Digitales	625

Compulsa de Documentos

	Año 2012
Número de cotejo de documentos realizados	22908

Otras tareas directamente relacionadas con la función del Registro y la Atención al Ciudadano

Número de anuncios publicados en el año 2012	
Tablón de Anuncios	249

Llegada, recepción y apertura de correspondencia, explicitando la vía de llegada

	Año 2012
Mensajeros	940
Correo certificado	11082
Correo ordinario	12415
Correo interno	15830
Telegramas recibidos	10
Fax registrados	326

Fax enviados

	Año 2012
Fax enviados	139

Tasas por expedición de documentos administrativos

	Año 2012
Tasas	346

3.2 Archivo General y Archivos de Oficina

Tratamiento Técnico de la Documentación

Registro, clasificación, ordenación, descripción	
	Año 2012
Fondos documentales	14307
Fondos bibliográficos	2426
Publicaciones periódicas	86

Registro, clasificación, ordenación, descripción de materiales especiales	
	Año 2012
Carteles	460
Dibujos	69
Diapositivas (Proyectables)	885
Mapas	131
Planos	118
TOTAL	1663

Vaciado de Actas del Pleno de Diputación	
Nº de registros totales dados de alta	102
Nº de registros asociados a su imagen	102

Asesoramiento y ayuda a los departamentos administrativos en materia de archivos. Incorporación de documentos al sistema de seguimiento de expedientes y archivo

Registro Parcial de documentos en Unidades Administrativas	
	Año 2012
Entrada	50522
Salida	45276

Implantación y seguimiento del sistema de gestión documental	
	Año 2012
Documentos internos dados de alta en el sistema	80349

Fondos ingresados. Transferencias

Ingresos Ordinarios	
	Año 2012
Expedientes transferidos	10043
Fondos documentales (Número de Expediente incorporados por transferencia)	8625
Fondos documentales (Número de Unidades de Instalación)	2141

Transferencias Extraordinarias

- Cooperación: 5 palés cajas.
- Fundación Pública Escuela Universitaria: 3 cajones.
- Imagen Institucional: 40 cajones.
- Suma: 212 cajas.

Servicio de material a unidades administrativas

Cajas normalizadas servidas a las Oficinas	
	Año 2012
Cajas de Archivo	2100

Elaboración de documentos de trabajo. Recursos para la normalización de actividades

- Manual del aplicativo de seguimiento de expedientes
- Manual de fichas descriptivas (fotografías, audiovisual gráfico y cartográfico)

Comunicación de los Fondos

Número de consultas año 2012	
Consulta presencial	106
Consultas telefónicas	364
Consultas por fax	1
Consulta correo electrónico	21
Correo Postal	5
Total	497

Número de documentos consultados	
	AÑO 2012
Documentos utilizados en Sala	1388
Documentos utilizados en préstamo	787

Número de documentos reproducidos	
	AÑO 2012
Documentos reproducidos por fotocopia	431
Documentos reproducidos digitalmente	88

Consultas y trabajos de investigadores en el Archivo de la Diputación

TEMAS DE INVESTIGACION 2012	
1º trimestre	Historia de San Vicente
	Segregación del municipio de San Vicente del Raspeig en 1836. Presupuestos de San Vicente del Raspeig 1900-1939
	BOP siglo XIX
	Historia de Callosa de Segura
	Sexenio Revolucionario
	Datos estadísticos de Torrellano en 1938
	Instituto Provincial de ciegos de Alicante
	Regeneracionismo hidráulico en Alicante
	Acuerdos Plenarios
	Instituto Provincial de ciegos de Alicante
	Escuela de artes y oficios de Alicante
	Enseñanzas artísticas en Alicante
	Hª de Alicante (Fondo Montero Pérez)
	Murallas y castillo de Crevillent
	La economía de San Vicente del Raspeig en el primer tercio del siglo XX.
	Planos o descripciones del Manicomio de Elda, antiguo convento franciscano con la iglesia Nuestra Señora de los Ángeles
	BOE 1956
	Árbol genealógico familiar (incorporación a filas y censos)
	Estudio histórico-constructivo del balneario de Aigües
	Investigación sobre las intervenciones de recuperación de construcciones en tapia en la Diputación de Alicante
Jávea	
Investigación sobre las intervenciones de recuperación de construcciones en tapia en la Diputación de Alicante	
Historia del edificio del Hospital San Juan de Dios, actual Museo Arqueológico	
2º trimestre	Modificaciones del catastro en Guardamar del Segura
	Historia del edificio del Hospital San Juan de Dios, actual Museo Arqueológico
	Biar y Campo de Mirra Biar (ss.XVIII-XIX)
	Tesoro de monedas de Sant Joan d'Alacant
	Hospital San Juan de Dios
	Historia del Diario Información
	Elecciones en Guardamar durante la II República
	Altea s. XX: economía
	Guerra Civil
	Salud en Alicante contemporáneo (epidemias, medidas preventivas)
	Exposición salud y enfermedad en la sociedad alicantina contemporánea
	Embarcados Torreveja
	Investigación sobre las intervenciones de recuperación de construcciones en tapia en la Diputación de Alicante
	Fondos beneficencia
	Búsqueda archivos beneficencia
	Exposición salud y enfermedad en la sociedad alicantina contemporánea
	Salud en Alicante contemporáneo (epidemias, medidas preventivas)
	Instituto Provincial de ciegos de Alicante
	Guerra Civil
	Altea s. XX: economía
B.O.P publicación ordenanza Confrides ICIO	

3º trimestre	Segregación del municipio de San Vicente del Raspeig en 1836
	Presupuestos de San Vicente del Raspeig 1900-1939
	Antiguo Hogar Provincial Alicante
	Restauración de edificios (grandes monumentos) con cambio de uso como trabajo de proyecto final de máster.
	Centro de educación especial de Agost
	Planimetría del municipio de Altea en relación con su casco antiguo y la CN 332. Planimetría del municipio desde 1850 hasta 1976 para el estudio de su evolución urbana
	La música de la Milicia Nacional de Alcoy
	Tesis doctoral sobre inundaciones y ordenación del territorio en la cuenca del río Girona (Alicante)
	D. Roque Chabás Llorens
4º trimestre	Deportivo
	Elecciones s. XIX
	Historia de Villafranqueza
	Exposición salud y enfermedad en la sociedad alicantina contemporánea
	Terrenos rústicos de propiedad municipal en Jijona
	Genealogía
	Familia
	Conducción de aguas de Aspe a Elche. Historia de Aspe
	BOP siglo XIX
	Siglo XIX: Xabia
	Elecciones s. XIX
	Bases convocatoria plazas Ayuntamiento de Alicante, B.O.P. 1978
	B.O.P marzo 1996 Convenio colectivo de la empresa Comidas Rápidas del Levante, S.A.

Visitas en grupo al Archivo

Generalmente son grupos de estudiantes, universitarios, de bachillerato o de formación profesional.

Consultas específicas de archivos incluidos en el Plan de Ayudas

Nº de consultas	Tipología de las consultas
59	<ul style="list-style-type: none">- Cuadro de clasificación- base de datos del archivo- digitalización de documentación histórica- instalaciones para archivos- traslado de fondos- material para la organización

Asesoramiento a ayuntamientos en materia de Archivos

Ayuntamiento	Población	Solicitud	Visitas	Tipo de actuación
Dolores	+10.000		27/01/2012	Solicitud de material y asesoramiento técnico con motivo del traslado de la documentación a un nuevo edificio.
Pinoso	7904		02/02/2012	Consultas sobre tipología documental y cuadro de clasificación con la finalidad de empezar a trabajar en gestión documental electrónica.
Crevillent	+ 10.000		2012	Consultas sobre tipología documental y cuadro de clasificación; bases de datos de archivo.

3.4 Tesouro

Tesouro de archivos		
Versión	Descriptores	No descriptores
III	3366	837

Tesouro toponímico		
Versión	Descriptores	Términos rechazados
I	401	162

3.5 Gestión y explotación de la información

Lo que no se enseña no existe. La información administrativa a la que antes se ha hecho referencia, se puede consultar desde dirección <https://seguro.dip-alicante.es/> donde ofrece información única, veraz e inequívoca. También se gestiona el Tablón Oficial de Anuncios, las consultas al BOP. Tenemos instalado un servicio automático de avisos donde la gente se suscribe, etc.

Contamos además con la web del Archivo desde la que se puede consultar documentos de archivo, información bibliográfica, y otros, al servicio tanto de la propia organización como para los usuarios externos <http://archivo.ladipu.com/>.

También es importante la comunicación interna que se ofrece a los departamentos sobre gestión de documentos y expedientes en la intranet corporativa.

AÑO 2012

Visitas a la web del Archivo. Año 2012	
Archivo de la Diputación de Alicante. Información general	4373
Archivo de la Diputación de Alicante. Recursos y Trabajos Propios	494
Archivo de la Diputación de Alicante. Fondos	851
Archivo de la Diputación de Alicante. Presidentes	2304
Archivo de la Diputación de Alicante. Galería de imágenes	587
Archivo de la Diputación de Alicante. Enlaces	241
Archivo de la Diputación de Alicante. Tesauro	735
Archivo de la Diputación de Alicante. Eduardo Soler	302
Archivo de la Diputación de Alicante. Guías de Archivos Municipales	462
Archivo de la Diputación de Alicante. Exposiciones	502
Archivo de la Diputación de Alicante. Fuentes documentales de los Presidentes.	353
Archivo de la Diputación de Alicante. Archiveros locales de la Provincia de Alicante	2040
Archivo de la Diputación de Alicante. Manual de recomendaciones.	67
Archivo de la Diputación de Alicante. Fondos Digitalizados	788
Archivo de la Diputación de Alicante. Materiales especiales	499
Directorios de Archivos Municipales	445
Bases de Datos de Archivos Municipales y Archivo de Diputación	
Base de Datos Bibliográfica	4791
TOTAL	19834

Distribución de usuarios de la web según países

Usuarios por países					
1	Spain	6047	26	Belgium	3
2	France	125	27	Paraguay	3
3	Colombia	99	28	China	2
4	Mexico	95	29	Guadeloupe	2
5	Argentina	62	30	Poland	2
6	Venezuela	39	31	El Salvador	2
7	Peru	30	32	Andorra	1
8	United States	30	33	Austria	1
9	(not set)	23	34	Australia	1
10	Chile	20	35	Canada	1
11	Ecuador	18	36	Cuba	1
12	Costa Rica	16	37	Finland	1
13	United Kingdom	16	38	Gibraltar	1
14	Germany	15	39	Honduras	1
15	Portugal	8	40	Ireland	1
16	Guatemala	7	41	India	1
17	Dominican Republic	6	42	Japan	1
18	Italy	6	43	Libya	1
19	Puerto Rico	6	44	Morocco	1
20	Bolivia	5	45	Nigeria	1
21	Brazil	5	46	Norway	1
22	Panama	5	47	Qatar	1
23	Switzerland	4	48	Russia	1
24	Nicaragua	4	49	Sweden	1
25	Uruguay	4			