



# DIPUTACIÓN DE ALICANTE

**Área de Régimen Interior**

---

**Gestión Documental  
Registros e Información**

---

**Memoria 2007 - 2010**

1	Gestión Administrativa y Presupuestaria.....	4
1.1	Sobre la Estructura Administrativa.....	4
1.2	Sobre el Personal que trabaja en el Departamento.....	4
1.3	Sobre la competencia y formación del Personal .....	5
1.3.1	Formación externa e interna recibida por personal del Departamento...	5
1.3.2	Formación impartida o coordinada por el Servicio .....	6
1.4	Sobre la Prevención de Riesgos Laborales.....	6
1.5	Sobre la gestión del Presupuesto.....	7
1.5.1	Control del gasto (exceptuando recursos humanos e inversión en edificios e infraestructuras) .....	7
2	Espacios y Equipamiento .....	8
2.1	Edificio de Archivo General. Obras de reforma y adaptación de la planta baja del Archivo.....	8
2.1.1	Con conciencia medioambiental. El reciclaje, un hábito incorporado al funcionamiento del Departamento .....	10
2.2	Oficina de Registros y Atención al Ciudadano en Edificio Tucumán .....	11
3	Sistema de Gestión de la Calidad y Normalización de Actividades .....	11
3.1	Auditorías y Revisiones Anuales.....	11
3.1.1	Grupos de Mejora .....	12
3.2	Normalización de Actividades. Procedimientos. Solicitudes.....	13
3.2.1	Mejora y Revisión de Procedimientos.....	13
3.2.2	Mapa del Departamento .....	14
3.2.3	Elaboración de Documentos de Trabajo. Recursos para la normalización de actividades .....	14
3.2.3.1	Oficina de Registros y Atención al Ciudadano .....	15
3.2.3.2	Archivo General y Archivos de Oficina.....	15
3.2.3.3	Plan de Ayuda a Archivos Municipales .....	15
3.2.3.4	Documentos en la intranet de Diputación.....	16
3.3	No conformidades. Acciones Correctivas y Preventivas. Quejas y Sugerencias .....	16
3.4	Evaluación de la Satisfacción de los Ciudadanos .....	17
3.4.1	Oficina de Registros y Atención al Ciudadano .....	17
3.4.1.1	Clientes Externos.....	17
3.4.1.2	Clientes Internos (Departamentos y Unidades Administrativas)....	18
3.4.2	Archivo General y Archivos de Oficina.....	18
3.4.2.1	Investigadores y clientes en sala del Archivo General.....	18
3.4.2.2	Clientes Internos del sistema de control de documentos y expedientes y archivos de oficina.....	19
3.4.3	Asesoramiento a Municipios. Plan de Ayuda a Archivos Municipales.....	19
3.4.3.1	Archivos Municipales organizados dentro del Plan de Ayuda .....	19
4	Convenios y Colaboración Institucional .....	20
5	Relaciones Institucionales. Participación en Foros Profesionales .....	21
5.1	Mesa de Archivos de Administración Local.....	21
5.2	Encuentro de Archiveros de Diputaciones Provinciales, Diputaciones Forales, Cabildos y Consejos Insulares.....	22
5.3	Encuentro Anual de Archiveros Locales de la Provincia de Alicante .....	22
5.4	Proyecto e-diputación.....	22
6	Servicios .....	23
6.1	Oficina de Registros y Atención al Ciudadano .....	23
6.1.1	Registro General de Documentos .....	23

6.1.1.1	Informes emitidos en relación con consultas, reclamaciones al Registro General.....	23
6.1.1.2	Puntos de Registro de Entrada de documentos a la Diputación Provincial. Las Agencias Gestoras.....	24
6.1.1.3	Colaboración Institucional: la Diputación puerta de entrada hacia otras Administraciones.....	25
6.1.2	Atención al Ciudadano. Servicio de información administrativa.....	26
6.1.2.1	Pantalla Informativa en la Oficina de Atención al Ciudadano.....	27
6.1.2.2	Colaboración interdepartamental.....	27
6.1.2.3	Servicio Automático de Avisos.....	28
6.1.2.4	Compulsa de documentos.....	28
6.1.2.5	Punto de Registro de Usuario. Emisión de Certificados Digitales.....	29
6.1.2.6	Representación gráfica de otras tareas directamente relacionadas con la función del Registro y la Atención al Ciudadano.....	29
6.2	Archivo General y Archivos de Oficina.....	30
6.2.1	Fondos ingresados. Transferencias.....	30
6.2.2	Salida de fondos.....	30
6.2.2.1	Fonoteca Manuel Gomis Gavilán.....	30
6.2.3	Tratamiento técnico de los fondos.....	31
6.2.3.1	Fondo de Eduardo Soler y Pérez.....	32
6.2.4	Asesoramiento y ayuda a los Departamentos Administrativos en materia de Archivos. Incorporación al sistema de seguimiento de expedientes y archivo.....	33
6.2.5	Comunicación de los fondos.....	33
6.2.6	Explotación de los Fondos y Difusión.....	34
6.2.6.1	Consultas y trabajos de investigadores por año y tema.....	34
6.2.6.2	Publicaciones con Fondos del Archivo.....	36
6.2.6.3	Visitas en grupo al Archivo.....	36
6.2.6.4	Conferencias, Seminarios o similares.....	37
6.3	Asesoramiento a Municipios.....	38
6.3.1	Plan de Ayuda a Archivos Municipales.....	38
6.3.2	Ayuntamiento con servicio de archivo organizados y tutelados por la Diputación de Alicante por tramos de población.....	38
6.3.3	Tratamiento técnico de los fondos.....	39
6.3.4	Comunicación de los fondos.....	40
6.3.5	Otras ayudas y resolución de problemas en Archivos Municipales.....	40
6.4	Gestión y explotación de la información.....	41
6.4.1	Web del Archivo de Diputación.....	41
6.4.2	Base de datos de archivos.....	41
6.4.3	Base de datos de publicaciones y trabajos.....	42
6.4.4	Base de datos de Actas de Diputación.....	42
6.4.5	Tesoro.....	42
6.4.6	Publicaciones tradicionales.....	42
7	Una pequeña valoración.....	42

## El registro de documentos, la atención al ciudadano, el archivo y la gestión documental

### 1 Gestión Administrativa y Presupuestaria

#### 1.1 Sobre la Estructura Administrativa

En julio de 2007 tomó posesión la nueva Corporación, creándose el Área Política y Administrativa de Economía, Hacienda y Recursos Humanos, bajo la responsabilidad de D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Carmen Jiménez Egea, Vicepresidenta de la Diputación de la que dependía, entre otros, el Servicio de Gestión Documental, Registros e Información.

El 15 de enero de 2009, hay una reestructuración en las Áreas de Dirección Política, creándose el Área de Régimen Interior, dirigida por D. Sebastián Fernández Miralles y, desde ese momento, el Servicio pasa a formar parte de la misma.

Estos cambios, evidentemente se reflejan en el organigrama del departamento.

#### 1.2 Sobre el Personal que trabaja en el Departamento

PERSONAL				
	AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010
Jefe del Servicio	M <sup>a</sup> Angeles Martínez	M <sup>a</sup> Angeles Martínez	M <sup>a</sup> Angeles Martínez	M <sup>a</sup> Angeles Martínez
Oficina de Registros y Atención al Ciudadano	Vicente García	Vicente García	Vicente García	Vicente García
	Marisol de Lucas	Marisol de Lucas	Marisol de Lucas	Marisol de Lucas
	J.David Sotillo	J.David Sotillo	J.David Sotillo	J.David Sotillo
	Maribel Jiménez	Maribel Jiménez	Maribel Jiménez	Maribel Jiménez
	Isabel Giménez Baja maternal del 16/9/07 al 2/2/08 No se cubre	Isabel Giménez Baja maternal del 16/9/07 al 2/2/08 No se cubre	Isabel Giménez	Isabel Giménez
	Raquel Maciá	Raquel Maciá	Raquel Maciá	Raquel Maciá
	Sefa Catalá	Sefa Catalá	Sefa Catalá	Sefa Catalá
Archivo General y Archivos de Oficina	Amalia Armero	Amalia Armero	Amalia Armero	Amalia Armero
	Lourdes Villaplana	Lourdes Villaplana	Lourdes Villaplana	Lourdes Villaplana
	Maribel Palazon	Maribel Palazon	Maribel Palazon	Maribel Palazón
	Alicia Giner	Alicia Giner	Alicia Giner	Alicia Giner
	M <sup>a</sup> José Rico	M <sup>a</sup> José Rico	M <sup>a</sup> Jose Rico	M <sup>a</sup> José Rico
	Gloria Montes (jubilación 1/8/07)	Angela Congost Baja maternal del 10/4/08 al 23/8/08	Angela Congost	Angela Congost Finaliza el 30/6/2010
	Angela Congost	Gabriel González (01/7/08/ al 30/6/10)	Gabriel Gonzalez	Gabriel González finaliza el 30-06-2010
	Monica Cerda Contrato en prácticas 12/3/07 al 11/3/09	Monica Cerda	Monica Cerda Finaliza el 11/3/09	Berta Echániz
			Berta Echániz Comienza el 10/07/2009	Isabel Berna Vidal comienza el 1/07/2010
Asesoramiento a Municipios. PAAM				Pascual Segura Torá Comienza el 18/10/2010
	M <sup>a</sup> Carmen Otero	M <sup>a</sup> Carmen Otero	M <sup>a</sup> Carmen Otero	M <sup>a</sup> Carmen Otero
	M <sup>a</sup> José García	M <sup>a</sup> Jose García	M <sup>a</sup> Jose García	M <sup>a</sup> José García
	Esmeralda Colomina Contrato en practicas 12/3/07 al 11/3/09	Esmeralda Colomina	Esmeralda Colomina Finaliza el 11/3/09	Pedro J. Laosa
	Pedro Laosa	Pedro Laosa	Pedro Laosa	Antonio Vera Gómez comienza el 15/03/2010
M <sup>a</sup> Victoria Blazquez Comisión de servicio 15/3/07 Ayuntamiento de Benidorm		Celia Sancho Comienza el 10/07/2009 Finaliza el		

Según el cuadro anterior, a excepción de hechos puntuales, la plantilla del Departamento está estabilizada desde hace varios años, consolidados los puestos de trabajo, con excepción de alguna plaza vacante en la actualidad, en disposición de salir a convocatoria pública.

### **1.3 Sobre la competencia y formación del Personal**

#### **1.3.1 Formación externa e interna recibida por personal del Departamento**

La 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.

<b>AÑO 2007</b>	<b>AÑO 2008</b>
II Curso de Especialización en Archivística. Identificación, Clasificación, Selección y difusión en web	Pantalla de visualización de datos
Curso Gestión del Patrimonio	La Administración electrónica: experiencias de desarrollo
Redacción de documentos jurídico administrativos: Norma y uso	Técnicas Archivísticas. Tipología Documental Municipal. Clasificación y Descripción Normalizada: Nuevas Aportaciones
Informática para directivos	Dinámica del trabajo en equipo
Sistema de gestión archivística en entornos electrónicos	Firma Digital
Jornadas sobre Calidad en la Administración Local	Comunicación Inteligente
Etica Pública Local	Acceso y Uso de Internet
Prevención de Riesgos Laborales	
Digitalización del patrimonio bibliográfico y documental. Nivel 1	
Tecnologías de la información en los archivos: metadatos y gestión de documentos electrónicos	
<b>AÑO 2009</b>	<b>AÑO 2010</b>
Elaboración de Documentos Word	El archivo y la gestión documental en la administración electrónica
Promoción Interna Administrativos	Programa ARCA para la emisión de certificados digitales
Mapes i plànols. Catalogació de materials especials I"	La administración del siglo XXI: administración pública electrónica
Conservación y Restauración de Archivos	Inglés a través de Internet
Diseño gráfico de páginas web	X Jornadas de Archivística: ¿Dónde estamos y a dónde vamos? Los archive
Introducción a la lengua de signos española. Atención a la ciudadanía sorda	Salt
Uso avanzado de Internet	XVIII Jornadas de Archivos Municipales: Pilares archivísticos de la e-adminis
Trabajos con documentos extensos de word	Introducción a la base de datos de Microsoft Access
	Alemán a través de Internet
	Avanzado de Microsoft Access
	Manejo de Programa de Edición para Pantalla Informativa
	Programa ARCA para la emisión de certificados digitales
	Manejo de Programa de Edición para Pantalla Informativa
	Microsoft Excel

### **1.3.2 Formación impartida o coordinada por el Servicio**

- Jornadas sobre la Administración Electrónica: experiencias de desarrollo y buenas prácticas. Dos Talleres en febrero y abril de 2008. Coordinados por el Departamento.
- Ley de Acceso de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. Buenas prácticas. Noviembre de 2008. Coordinado por el Departamento.
- La gestión de los documentos en la Diputación: El archivo de oficina. Entre 2007 y 2009, cinco ediciones del curso.
- La Federación Canaria de Municipios, dentro de su Plan de Formación Continua en 2007, organizó en Tegueste, Tenerife un Curso de Archivística, con el título "El Archivo Municipal: organización y gestión", dirigido a los empleados públicos de Corporaciones Locales de Canarias. Se participa con el módulo "Calidad en los archivos. una ayuda para el análisis y la normalización de actividades", octubre de 2007.
- El archivo: un lugar en la ciudad, un espacio de realidad, una memoria viva. Julio de 2008, organizado por la Universidad de Alicante en su sede de Xixona, participando en la mesa redonda, "Nuevas perspectivas y nuevas posibilidades de los archivos. De depósitos documentales a realidades virtuales", y con una jornada dedicada al tema "Cooperación de la Diputación de Alicante con los archivos municipales: un programa con más de quince años de historia".
- El archivo y la gestión documental en la administración electrónica. Dirigido a personal de Archivos de la Diputación y Ayuntamientos. Su objeto conocer las implicaciones y los nuevos retos que se plantean en la gestión y el archivo de los documentos electrónicos a la luz de la ley 11/2007 de acceso de los ciudadanos a las administraciones públicas, en el marco del avance hacia la e-administración. Se celebraron dos ediciones en 2010. Coordinadas por el Departamento.

### **1.4 Sobre la Prevención de Riesgos Laborales**

La Diputación en este aspecto y, en cumplimiento de la normativa vigente ha evolucionado mucho en el último período. En 2007 todavía no se tenía diseñado un plan de prevención en el Archivo General.

Será en 2008 cuando se gestionen los riesgos especificados en el Manual de Prevención de Riesgos Laborales, coincidiendo la solución de muchos de ellos con la finalización de las nuevas instalaciones en el Archivo.

Ese año el Plan de Prevención estaba prácticamente consolidado, destacando el Plan de Medidas Correctoras, las jornadas de información y formación a los trabajadores, las charlas sobre planes de autoprotección, etc.

En 2010 se sigue aplicando el Plan de Medidas Correctoras, y recibiendo por parte de los técnicos de prevención el asesoramiento sobre medidas preventivas.

## 1.5 Sobre la gestión del Presupuesto

En la Diputación Provincial, determinados gastos y la partida presupuestaria correspondiente son gastos centralizados, generalmente, gestionados por el Departamento de Contratación, pero es importante para este Servicio conocer exactamente el gasto anual, por ello en el cuadro adjunto en color rojo aparecen las partidas presupuestarias gestionadas directamente por Gestión Documental, y, en color negro aquel gasto que solicita y produce el Servicio pero que se imputa a partidas centralizadas.

En la Tabla no se incluye el capítulo 1 gestionado, como no podía ser de otra manera por el Departamento de Personal, ni el gasto extraordinario producido en 2008 por las obras realizadas en el Edificio de Archivo, ni las de adecuación, en 2009, de la Oficina de Registros y Atención al Ciudadano, ya que ese presupuesto se ha gestionado directamente por el Departamento de Arquitectura.

### 1.5.1 Control del gasto (exceptuando recursos humanos e inversión en edificios e infraestructuras)

	Total Ejecutado 2007	Total Ejecutado 2008	Total Ejecutado 2009	Total Ejecutado 2010
Adquisición de revistas, socios AAV, etc 11.920.22001				108
Estanterías depósito planta baja			3261,79	
Becas de Formación en archivos para licenciados en Historia o Geografía e Historia 11.121.4810	37.601	38.016,00	33.213	40500
Estudios, trabajo técnicos, publicaciones y ediciones 11.121.22706		28.037	19816,86	9920,15
Gradulux para las ventanas del Archivo		2.596,19		
Batas para el personal de Archivo	98,97			
Gasto por número de fotocopias	1.355,41	1.643,40	1569,98	1288,77
Balduque	1171,6	1.750,44	759,22	797,5
Librería Sala de Investigadores		12.347,76		
Otros gastos diversos 11.121.22608	108	108,00	592,2	708
Adquisición de libros y otras publicaciones 11.121. 62900	67,01	765,52	923,86	753,58
Material de Oficina	2.183,38	1.793,39	1810,61	760,63
Encuadernaciones	3289,26	5.105,19	6090,1	3268,69
Cajas de archivo	4681,8	1.124,83	2533,01	3368,55
Gastos relativos a la organización e inventarios en archivos municipales 11.125.22608	18.527,97	17.817,60	8700	6061,3
Material de Imprenta (carpetillas expedientes, sobres, folios, cartelería y folletos, fotocopias)	Centralizado	Centralizado	Centralizado	Centralizado
Limpieza del Archivo General	Centralizado	Centralizado	Centralizado	Centralizado
Desratización, desinfección y desinsectación del Arhivo	Centralizado	Centralizado	Centralizado	Centralizado
Renovación de equipos informáticos	Centralizado	Centralizado	Centralizado	Centralizado
Telefonía y comunicaciones	Centralizado	Centralizado	Centralizado	Centralizado
Inversiones en material inventariables en Aytos. PAAM 11.125.62809	5.718,00	5.947,26	0	3849,96
Compra de mobiliario (mesas, sillas, planero, etc.)			8800	
Consumibles equipos informáticos	Centralizado	Centralizado	Centralizado	Centralizado
Adquisición de otro inmovilizado material 11.121.62800			5933,4	1123,95
Gasto total sobre partidas gestionadas por el propio Departamento	62021,98	90.691,38	69179,22	63024,94
Gasto total sobre partidas centralizadas	12.780,42	26361,2	24824,71	9991,06
<b>TOTAL PRESUPUESTO EJECUTADO</b>	<b>74802,4</b>	<b>117052,58</b>	<b>94003,93</b>	<b>73016</b>

<b>Material especial utilizado para la organización y conservación de la documentación en Diputación y Ayuntamientos</b>				
	<b>Año 2007</b>	<b>Año 2008</b>	<b>Año 2009</b>	<b>Año 2010</b>
Balduque	10000 metros	5000 metros	5000 metros	10000 metros
Cajas normalizadas	12000 unidades	3000 unidades	8000 unidades	10000 unidades
Etiquetas para expedientes	15000 etiquetas	10000 etiquetas	13000 etiquetas	18000 etiquetas

## 2 Espacios y Equipamiento

### 2.1 Edificio de Archivo General. Obras de reforma y adaptación de la planta baja del Archivo

Planteado anteriormente, de nuevo, en Acta de Comité de febrero de 2007, se recoge la necesidad de adecuar y mejorar las instalaciones del Archivo, fundamentalmente, su planta baja, solicitando, muelle de descarga, sala de recepción de documentación, oficinas para el personal, sala de investigación y consulta, hall como espacio polivalente que facilite la realización de actividades culturales, de difusión y formación.

Asimismo se solicita la sustitución del gas halón en los depósitos, por nuevos sistemas autorizados de detección y prevención de incendios.

El Archivo antes de las últimas obras.



¿El Archivo de la Diputación?



¿El Archivo, algo más que un contenedor de documentos?



Gas halón, actualmente no permitido



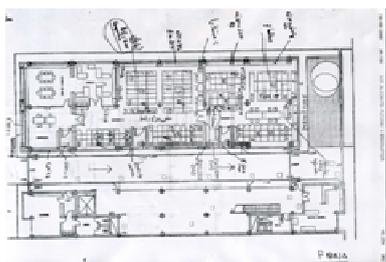
Condiciones aptas pero poco espacio



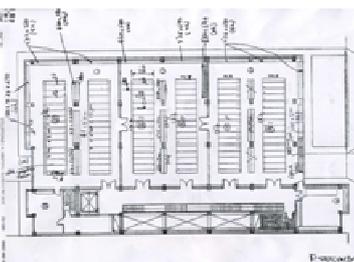
La falta de espacio obliga a trabajar en el depósito

Este objetivo no se llevará a cabo hasta 2008, recepcionando las obras en julio, quedando algún equipamiento por adquirir, pero que se irá completando en próximos ejercicios.

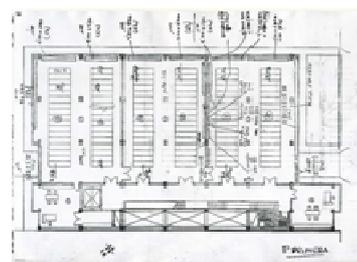
Imaginando el nuevo Archivo



Planta Baja



Primera Planta



Segunda Planta

## Nuevas instalaciones del Archivo de la Diputación de Alicante



Archivo de la Diputación.  
Una nueva imagen



Los últimos avances en  
sistemas de detección y  
extinción de incendios



Sala de lectura e  
investigación



Compartiendo espacio e ideas  
en la nueva sala de trabajo

### Pequeño depósito para la instalación y conservación de materiales especiales



A finales de 2008 se compran e instalan las estanterías en la nueva sala de recepción de documentación y en el almacén. Al mismo tiempo se compra una gran librería para la sala de consulta e investigación, donde se instala buena parte de la biblioteca auxiliar del Archivo.

Evidentemente, todo esto, supone un aumento, aunque no muy significativo, de metros disponibles para documentos.

El Archivo, finalizadas las obras en 2008, contaba con una capacidad de depósito para documentos de 6709,49 metros lineales de baldas en armarios compactus, y 2006,06 metros lineales de baldas en estanterías tradicionales.

La tabla siguiente recoge la ocupación en el periodo 2007/2010:

OCUPACIÓN EN EL DEPÓSITO					
	AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010	TOTAL
Metros lineales ocupados en compactus	170	188,86	236,83	258	<b>853,69</b>
Metros lineales ocupados en estanterías tradicionales			7,66	26	<b>33,66</b>

Al inicio del 2011, por tanto, el reparto del espacio es el siguiente:

Metros Lineales de Compactus		Metros lineales en estanterías	
Libres	Ocupados	Libres	Ocupados
981,84	5727,65	1499,06	506,97

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 de 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 600 ml. de documentación ingresada anualmente, que, aún reduciéndola a la mitad, al no tener previsto ingresos extraordinarios en los próximos dos años, consecuencia de traslados de dependencias administrativas, o prescindiendo de sorpresas, tipo la producida por el encuentro de numerosa documentación depositada en el almacén de Benlliure, podríamos arriesgarnos a afirmar que contamos con una previsión de espacio disponible para no más de cuatro años, fecha en la que si el Archivo no cuenta con nuevos depósitos tendrá que paralizar las transferencias de documentos.

INGRESOS DE FONDOS DOCUMENTALES EN EL ARCHIVO EN LOS ÚLTIMOS AÑOS		
AÑO	Nº CAJAS	METROS LINEALES OCUPADOS
2003	2.439	304,875
2004	10.610	1.326,25
2005	10.581	1.322,605
2006	5.403	675,375
2007	2.308	288,5
2008	2.913	364,125
2009	2.068	258,5
2010	1.988	248
<b>TOTAL</b>	<b>38.310</b>	<b>4.788,23</b>

### 2.1.1 Con conciencia medioambiental. El reciclaje, un hábito incorporado al funcionamiento del Departamento

Teniendo en cuenta que la actividad que se desarrolla en cualquier archivo supone un manejo importante de material reciclable, desde 2009 se instalaron en el Archivo contenedores especiales para recogida, no sólo de papel, sino del cartón inútil en el momento de organizar la documentación. Desde esta fecha es muy importante la recogida anual de cartón en el Archivo.

Por otro lado hay que referirse a la reutilización de mobiliario y otro tipo de enseres, retirados de otras instancias de Diputación, y que en el Archivo se han reciclado y acomodado perfectamente. Así se han recuperado sillas para su uso

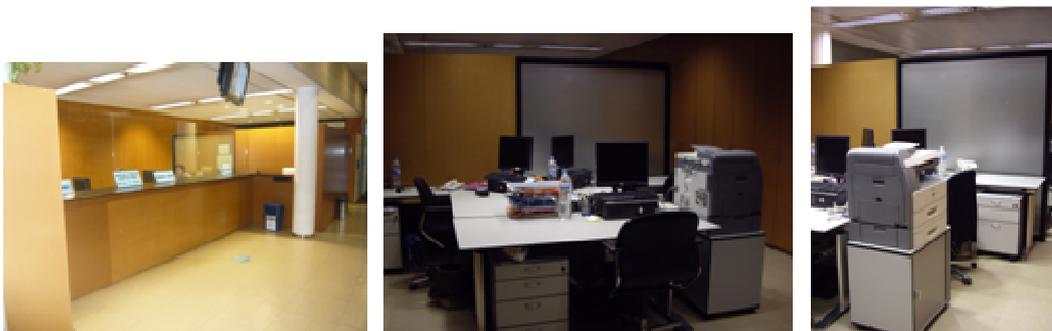
en la sala de consulta y en la sala polivalente, planeros, mesas de oficina, con el ahorro de gasto importante que esto conlleva.

## ***2.2 Oficina de Registros y Atención al Ciudadano en Edificio Tucumán***

A petición de los propios empleados, en 2009, se realizan cambios en la Oficina de Registros y Atención al Ciudadano, lo que supone racionalización y optimización del espacio, instalación de mediana de cristal en el mostrador, privatizando, de alguna manera, la zona de trabajo de los funcionarios y, lo más importante, la preparación de la Oficina como oficina accesible, en cumplimiento de la Ley de Accesibilidad, configurando un puesto de trabajo para acceso y atención a las personas con algún grado de minusvalía.



Mostrador para atención al ciudadano y lugares de trabajo, antes de la reorganización



La nueva Oficina de Registros y Atención al Ciudadano

## **3 Sistema de Gestión de la Calidad y Normalización de Actividades**

### ***3.1 Auditorías y Revisiones Anuales***

El Departamento desde el año 2001 se somete a dos auditorías anuales, una interna y otra con empresa externa, ya que en ese año se obtuvo el primer certificado en Gestión de la Calidad según las Normas ISO. Los primeros tres años de este mandato, la empresa adjudicataria para auditar a los Departamentos de Diputación que trabajan con Normas ISO fue AENOR. En 2010, la nueva empresa adjudicataria SGS fue la encargada de hacer las auditorías.

El calendario de auditorías y el resultado de las mismas fue el siguiente:

AÑO	AUDITORÍAS	FECHA	RESULTADOS
2007	Auditoría interna	23/10/2007	1 No conformidad menor
	Auditoría externa	21/11/2007	No se detecta no conformidades
2008	Auditoría interna	24/10/2008	No se detecta no conformidades
	Auditoría externa	12/11/2008	No se detecta no conformidades
2009	Auditoría interna	7/10/2009	No se detecta no conformidades
	Auditoría externa	4/11/2009	No se detecta no conformidades
2010	Auditoría interna	4-5/11/2010	No se detecta no conformidades
	Auditoría externa	15/11/2010	1 No conformidad menor

Sobre las dos auditorías, interna y externa, son varios los años en que los auditores no han detectado ninguna conformidad en el sistema de gestión implantado.

La última auditoría de renovación de certificación del sistema de calidad, realizada por AENOR en diciembre de 2006, recogió, expresamente, que el sistema se encuentra adecuadamente implantado. Los auditores no detectaron ninguna no conformidad. Se recibieron felicitaciones de los auditores que recomendaron seguir en la línea de mejora de los procesos.

A partir de aquí, se decidió formalizar grupos de trabajo, establecer una metodología, partiendo del análisis exhaustivo de cómo se hacían las cosas, de lo que ya teníamos, y de la experiencia competente de los propios funcionarios.

Este último año, 2010, la nueva empresa auditora SGS nos ha abierto una no conformidad menor que, podría haber quedado en una recomendación, ya que se trata de la necesidad de que toda organización tenga acciones preventivas formalizadas ante posibles problemas que pudieran surgir. Evidentemente, acciones preventivas en un sistema dedicado fundamentalmente a la gestión de los documentos existen, véase caso de la fumigación, la digitalización, etc, verdaderas acciones para prevenir la destrucción de los documentos. Si que es verdad que en ellas ha faltado la formalidad de definir las como acciones preventivas, documentándolas como tales.

### 3.1.1 Grupos de Mejora

En 2007:

- En la Oficina de Registros y Atención al Público se crearon dos grupos de trabajo, uno para analizar el procedimiento de Registro de justificantes de Gasto, el otro para el proceso de Atención al Público. Las reuniones, una a la semana, de una hora u hora y media de duración, se documentan, y se da cuenta al Comité de Calidad de las conclusiones a las que se llega.
- Creación de un Grupo de Trabajo en Asesoramiento a Municipios para implantar el nuevo sistema automatizado para la clasificación y descripción de documentos en Archivos Municipales.

A partir de este año se automatizan desde los inicios los trabajos de organización, descripción y clasificación de documentación municipal, utilizando el aplicativo LORIS. Esto supondrá con seguridad una optimización de los recursos, y, en la medida que vayamos normalizando los trabajos seguramente seremos más eficientes consiguiendo mayores resultados.

Además en 2008:

- Grupo para elaboración de Cuadro Tipo, Normalización de las entradas descriptivas, y, asignar descriptores mínimos a cada tipología documental. Asesoramiento a Municipios.

Previo a esta importante mejora el Grupo de Municipales, trabaja en la elaboración de un Cuadro tipo, en la normalización de la descripción, y en la asociación de un número mínimo de descriptores a cada serie documental, de tal forma que, con estas herramientas y trabajos previos se facilite el trabajo, no sólo de los técnicos, sino sobre todo del personal que accede a una beca o a un contrato en prácticas.

- Grupo de mejora para ampliación y gestión del Tesauro, formado por personal de las dos secciones.
- En Archivo General, sin documentar ni formalizar el Grupo están trabajando y señalando criterios para el vaciado de las Actas de Diputación.
- En Registro General, se está reuniendo el grupo de trabajo mixto entre personal del archivo y registro para la realización de una base de datos de control del correo no ordinario en la Oficina de Atención y Registros.

### ***3.2 Normalización de Actividades. Procedimientos. Solicitudes***

#### **3.2.1 Mejora y Revisión de Procedimientos**

Tener implantado un sistema de gestión de la calidad en el departamento, implica modificaciones documentadas en los procesos de trabajo, sean generales o de negocio. Así, en este período, se ha revisado y actualizado la siguiente documentación:

<b>2007</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisión del Manual de Calidad, implantado y aprobado en 16 de abril de 2007 incorporando el punto que tiene que ver con la medición, ya que los auditores dijeron que al contar con aparatos de calibrage este punto de la Norma sí que aplicaba. Así mismo se revisó la parte que afecta a instalaciones.</li> <li>▪ En octubre de 2007 se revisan, se aprueban e implantan los procedimientos GDAGPE01 "Organización de fondos del Archivo de Diputación y GDAMPE01 "Organización del Archivo Municipal" correspondientes a las dos Secciones de Archivo, ya que se ha añadido a los mismos la instrucción GDAMPE01IT26 "Digitalización de documentación histórica y actas en Archivos Municipales" y GDAGPE01IT1 "Digitalización de fondos de Diputación y Organismos Autónomos".</li> </ul>

<b>2008</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Versión 5 del Manual de Calidad incluyendo nuevo organigrama del Departamento.</li> <li>• Procedimiento revisado para la organización de archivos municipales GDAMPE01-4</li> <li>• Nuevo procedimiento del plan de acogida para el personal de nuevo ingreso. Versión 2.</li> <li>• Revisión del procedimiento de formalización de convenio para concesión de becas de formación en Técnicas de Archivo, añadiendo la instrucción GDPG06IT01.</li> <li>• Adecuación de toda la documentación a la UNE-EN-ISO 9001:2000</li> </ul>
<b>2009</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación de la versión 6 del Manual de Calidad, incorporando los requisitos de la nueva Norma.</li> <li>• Revisión del procedimiento de competencia y formación del personal.</li> <li>• Se implanta el Mapa del Departamento. Su objetivo ahorro de papel, eficiencia y eficacia, comunicación y disposición de la información para todo el departamento.</li> </ul>

### **3.2.2 Mapa del Departamento**

Dentro de la mejora de los procesos que ayudan al sistema de gestión de la calidad, mención especial merece, por lo útil que ha resultado, lo que se conoce con el nombre de Mapa del Departamento.

Se trata del diseño, desarrollo y aplicación, con recursos propios, de una herramienta que permite agrupar todos los registros, documentos e información que soportan el sistema de gestión. En casi dos años desde su implantación, las bondades de este recurso han quedado perfectamente demostradas por varias razones:

1. Por la agrupación de datos, documentos e información que facilitan el análisis y el funcionamiento del sistema.
2. Compartir el conocimiento. Un espacio donde todo el personal puede obtener información sobre la gestión del Departamento.
3. Para unificar criterios de control y seguimiento, como fuente fidedigna para la memoria del Departamento.
4. Por ahorro de papel. Desaparecen las actas y sus registros en papel. El seguimiento del sistema, las reuniones del Comité de Calidad se hacen mediante el planning incluido en el propio Mapa. A esa planificación están vinculadas todas las actas e informes de las reuniones y los resultados de las auditorías.

En principio, no supone mejora directa de los servicios, pero si facilita la gestión y el control de las herramientas con las que cuenta el Departamento para hacer el seguimiento de los mismos.

### **3.2.3 Elaboración de Documentos de Trabajo. Recursos para la normalización de actividades**

Ha sido este un periodo muy fructífero en la normalización y documentación de los trabajos, de cómo se hacen las cosas, teniendo como resultado distintos documentos de acceso libre que ayudan a normalizar las tareas, a optimizarlas y mejorarlas. Asimismo, se han diseñado herramientas informáticas, bases de datos, para procesar determinados trabajos.

### **3.2.3.1 Oficina de Registros y Atención al Ciudadano**

- Instrucciones para la recepción y remisión de documentos en ayuntamientos convenidos (2008).
- Libro de materias de registro de salida de documentos. Se actualiza anualmente.
- Libro de materias de registro de entrada de documentos. Se actualiza anualmente.
- Libro de materias de justificantes de gasto. Se actualiza anualmente.

### **3.2.3.2 Archivo General y Archivos de Oficina**

- Pautas de descripción documental en el Archivo General
  - Descripción de documentos (segunda versión 2010)
  - Descripción de materiales especiales (2010)
  - Descripción para el vaciado de Actas (2008)
    - Instrucciones para añadir el número de la imagen digitalizada de las Actas a su registro en la base de datos (2010).
- Pautas para la digitalización de documentos del Archivo General (2007).
- Tabla para el control de temperatura y humedad en los depósitos del Archivo General (segunda versión 2009).
- Pautas en relación con los servicios que presta el Archivo: préstamo, consulta, reproducción de documentos, suministro de cajas a los Departamentos, etc.
- Pautas en relación con el ingreso ordinario de documentos
  - Control de transferencias y cotejo de documentación en el Archivo (2009).
  - Normas para realizar transferencias masivas de documentos desde las Unidades Administrativas al Archivo General y su incorporación al Fondo (2010).
- Base de datos para la descripción de materiales especiales (2009).
- Base de datos para estudios de series documentales (2009)

### **3.2.3.3 Plan de Ayuda a Archivos Municipales**

- Colección de materiales de Trabajo del PAAM. Contiene: cuadro de clasificación; listado alfabético cuadro; Descriptores normalizados y material auxiliar:
  - 1ª edición: mayo de 2008
  - 2ª edición: enero de 2009
  - 3ª edición: enero de 2011
- Base de datos en ACCES para archivos municipales y Normas de uso de la base de datos (2009)

- Directorio de archivos municipales: octubre de 2010.
- Manual de recomendaciones para la recuperación de documentos afectados por desastres: noviembre de 2010.

### **3.2.3.4 Documentos en la intranet de Diputación**

El uso de la intranet por parte del personal de archivo, ha abierto un espacio común, accesible a toda la organización.

La delimitación de ese marco donde organizar, compartir y distribuir información de forma eficaz, ha sido un valor añadido para conseguir un mayor rendimiento de la información.

En este sentido la intranet, enfocada como portal corporativo, se ha mostrado como una herramienta muy útil a la hora de compartir conocimientos.

La última encuesta de satisfacción, los usuarios internos sugirieron abrir un foro interno en materia de archivos de oficina para poner en común las dudas y problemas que puedan surgir.

Contar con ese espacio común nos animó a documentar determinados procesos de trabajo, que, por supuesto colgamos en la red.

### **3.3 No conformidades. Acciones Correctivas y Preventivas. Quejas y Sugerencias**

	2007	2008	2009	2010
NO CONFORMIDADES	19	15	7	3
ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS	1	1	1	1
QUEJAS/SUGERENCIAS	1	1	0	1

El siguiente cuadro es la demostración objetiva de cómo se controlan las incidencias y anomalías que se producen en la prestación de los servicios, pero que no tienen un carácter grave. Normalmente se pueden solucionar de inmediato por el propio funcionario que la detecta y, por tanto, no queda afectada la calidad de los servicios. Por poner algún ejemplo, se han señalado como no conformidades a lo largo del mandato, aplicación de tasa por expedición de documento administrativo cuando no corresponde, envío de documentos erróneamente, problemas informáticos, de red, de software, de consultas en web, incumplimiento de algún indicador, la no asistencia de algún compañero a cursos de formación, problemas puntuales a la hora de recoger u trasladar documentación desde la Diputación o desde los ayuntamientos....

Quizás de este cuadro lo más importante a resaltar es que a lo largo de los cuatro años sólo se han recibido dos quejas. La primera, de 2007 la presenta

un ciudadano por discrepancia en el sellado de un documento, se trata fundamentalmente de un error; la del 2010, casi más bien una sugerencia, en el sentido de no estar de acuerdo con el pago de una tasa marcada por una Ordenanza en vigor, lo que hace difícil que se pueda solucionar a favor del cliente, hasta que Diputación no modifique la Ordenanza.

### **3.4 Evaluación de la Satisfacción de los Ciudadanos**

El sistema de gestión implantado en el Departamento desde el año 2001, implica, no solo que se hagan bien los trabajos, que se cumpla con los servicios encomendados, sino además conocer la opinión de los ciudadanos, empresas, instituciones, a las que servimos, toda vez que es una fuente reconocida de mejora de los servicios públicos.

Así, anualmente se recoge en un planning el calendario a seguir para recoger la opinión a los interesados. En su momento se acordó que, como máximo, cada tres años se pulsaría la opinión de los clientes, a excepción de los investigadores que acuden al Archivo, en cuyo caso la recogida de la opinión es inmediata, y la evaluación de los resultados anual, y de los ayuntamientos, incluidos en el Plan de Ayuda a Archivos Municipales, a los que se determinó recoger su opinión una vez transcurridos seis meses de la intervención de Diputación.

#### **3.4.1 Oficina de Registros y Atención al Ciudadano**

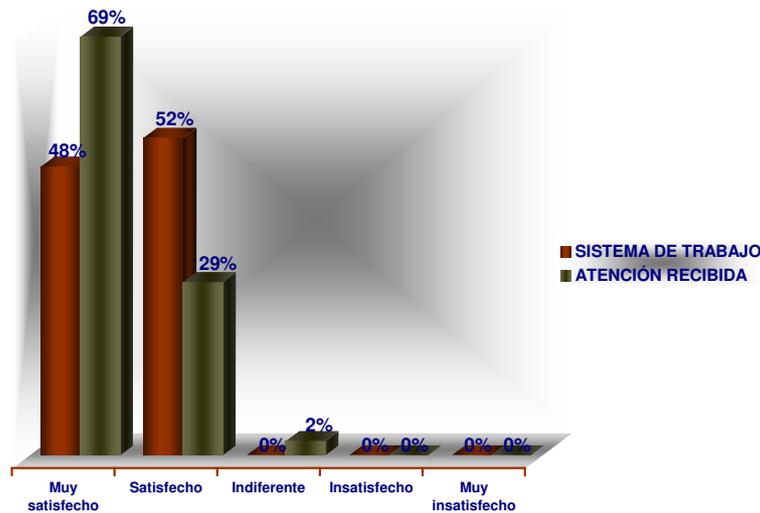
##### **3.4.1.1 Clientes Externos**

En julio de 2008 se recaba la opinión a los clientes de la Oficina de Registros y Atención al Ciudadano sobre el conocimiento y uso de los servicios prestados. El resumen condensado sobre la opinión y grado de satisfacción de los ciudadanos es el que se refleja en la tabla adjunta.

Opinión de los clientes externos	
Clientes	Indice de Satisfacción
Atención personal en mostrador	85%
Información personal y telefónica	66%

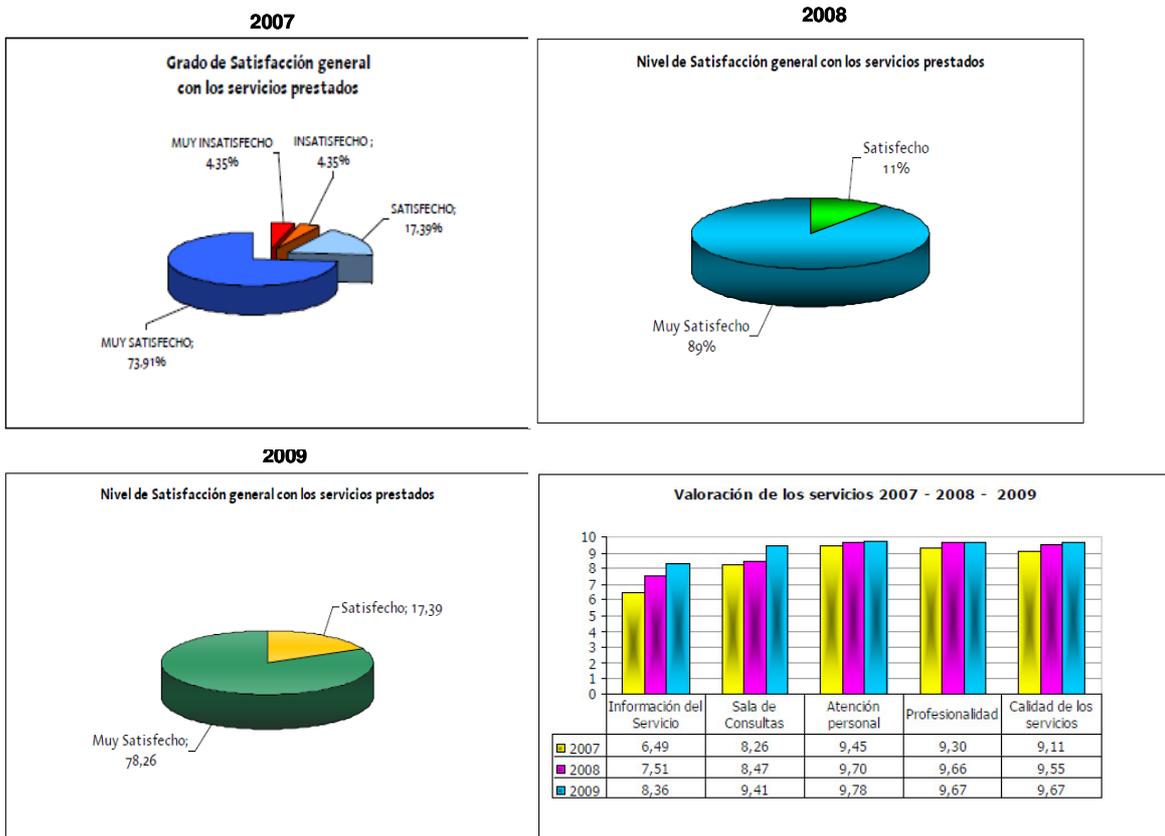
### 3.4.1.2 Clientes Internos (Departamentos y Unidades Administrativas)

En junio de 2010, cumpliendo el planning de encuestas de satisfacción a los clientes del Departamento, se recaba la opinión sobre los servicios que presta la Oficina de Registros y Atención al Ciudadano en relación con la propia organización, con el resto de Departamentos Administrativos. El resultado sobre cien obtenido es el que se refleja en el gráfico.



### 3.4.2 Archivo General y Archivos de Oficina

#### 3.4.2.1 Investigadores y clientes en sala del Archivo General



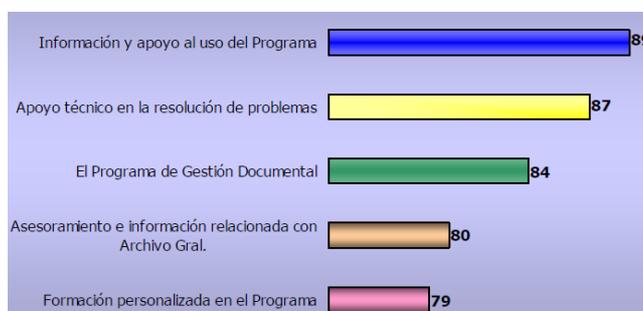
La encuesta de satisfacción y conocimiento de los servicios prestados por los ciudadanos que acuden presencialmente al Archivo de la Diputación del año 2010, no se ha podido incluir en la memoria por no haber recibido todavía el análisis de resultados, pensamos, no obstante, que será parecido al de años anteriores.

### 3.4.2.2 Clientes Internos del sistema de control de documentos y expedientes y archivos de oficina

En 2007 se recogió la opinión de 68 usuarios de registros parciales, control de documentos y archivos de oficina.

Los resultados de satisfacción del programa y de los servicios, han sido óptimos. Se detecta alguna oportunidad de mejora relacionado con la formación de los usuarios.

Grado de satisfacción manifestado por los clientes internos del sistema de Archivos de Oficina en 2009



### 3.4.3 Asesoramiento a Municipios. Plan de Ayuda a Archivos Municipales

#### 3.4.3.1 Archivos Municipales organizados dentro del Plan de Ayuda

En el caso de los ayuntamientos acogidos al Plan de Ayuda a Archivos Municipales, el sistema para el conocimiento y la valoración de los servicios prestados por personal de la Diputación, es encuestar directamente a los archivos organizados o revisados una vez que han pasado seis meses del desarrollo de los trabajos. De esta forma, en este período la opinión fue la siguiente:

AÑO	AYUNTAMIENTOS	Índice de satisfacción sobre 5
2007	Tormos	5
	Murla	
2008	Agres	4,4
	Alfafara	
	Vall de Laguart	
	Benimarfull	
2009	Daya Nueva	4,6
	Benigembla	
	Algueña	
2010	Hondón de los Frailes	5
	El Castell de Guadalest	
	Orba	

## 4 Convenios y Colaboración Institucional

- Por Acuerdo Plenario de 21 de diciembre de 1988 se aprobó el Convenio entre la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Alicante y la Diputación Provincial, para la custodia temporal de parte de sus fondos documentales, ya que la Institución Cameral no contaba con condiciones para conservarla. En junio de 2009, la Cámara de Comercio de Alicante estrenó un nuevo edificio, disponiendo desde entonces de espacio para albergar sus documentos y archivos, procediéndose a la devolución de los fondos depositados.
- El 30 de abril de 1990 la Audiencia Provincial firmó un Convenio con la Diputación de Alicante para dejar en depósito en el Archivo de la Institución la documentación correspondiente a las elecciones de Diputados y Senadores de la Nación, de la Junta Electoral Provincial, ya que el Archivo destinatario no contaba con condiciones ni espacio para albergar esta documentación. Fue un claro acuerdo entre ambas Instituciones que finalizó en agosto de 2008 con la devolución de estos fondos al nuevo Archivo Histórico Provincial.

Entre 2007 y 2010 la Diputación ha suscrito los siguientes convenios de colaboración con otras instituciones:

- Adhesión en 2007 al Convenio Marco suscrito entre la Administración General del Estado y la Comunidad Valenciana para la implantación de una Red de Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma.

Desde 1998 colaboramos en la recepción de documentos dirigidos a otras administraciones facilitando al ciudadano distintas vías de acceso a la administración. Este nuevo convenio renueva la colaboración interinstitucional que se tenía desde finales de los años 90.

- El pasado 13 de marzo de 2008, la Diputación en sesión plenaria aprobó el Convenio a suscribir entre la Diputación de Alicante y las Entidades Locales de la Provincia, para la prestación de servicios consistentes en recepción, registro y remisión de comunicaciones del ciudadano ante la Diputación y las Entidades Locales que se adhieran, siguiendo el modelo planteado por el Convenio Marco firmado en la Administración General del Estado y la Comunidad Valenciana.

El Convenio de referencia tiene por objeto constituir Oficinas de Contacto entre Diputación y las Entidades Locales de la Provincia que lo suscriban, para que los ciudadanos de un ayuntamiento convenido, no tengan que acercarse a las oficinas de Diputación para presentar cualquier escrito, solicitud o comunicación, dirigido a la Diputación de Alicante, y viceversa, ahorrándose el desplazamiento al poder operar desde su propio Ayuntamiento.

ENTIDADES LOCALES ADHERIDAS AL CONVENIO ENTRE 2008 Y 2010			
Agost	Busot	Ibi	Rojales
Albatera	Callosa d'En Sarriá	Los Montesinos	San Vicente del Raspeig
Alcoy	Catral	Mutxamel	Santa Pola
Alfara	Cox	Ondara	Sax
Aspe	Dolores	Orcheta	Sella
Banyeres de Mariola	La Xara	Pego	Senija
Beneixama	La Llosa de Camacho	Petrer	Teulada
Benimantell	El Verger	Pinoso	Torremanzanas
Benimarfull	Elda	Polop	Villajoyosa
Benissa	Finestrat	Ráfol d'Almunia	Villena
Biar	Hondón de las Nieves	Relleu	Xixona

- Convenio anual con el Colegio Oficial de Doctores y Licenciados en Filosofía y Letras y en Ciencias de Alicante para la concesión de cuatro becas anuales de formación en técnicas de archivo.
- Punto de registro de usuario. Emisión de Certificados Digitales. Claramente se trata de una clara colaboración interinstitucional, al convertir la Oficina de Registros y Atención al Ciudadano en un Punto de Registro de Usuario con competencia y delegación de la Generalitat Valenciana para emitir certificados digitales, que posicionen a los particulares, las instituciones y a los funcionarios de la propia Diputación para tramitar y entenderse por la vía electrónica.

## 5 Relaciones Institucionales. Participación en Foros Profesionales

### 5.1 Mesa de Archivos de Administración Local

Mesas de Madrid, marzo de 2007; Sant Boi de Llobregat, abril de 2008; Toledo, abril de 2009; Valladolid, octubre de 2009. Tema *Indicadores de Gestión para los Archivos de la Administración Local*.

Mesa de Santiago de Compostela, octubre 2010. Tema *Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo*



Mesa de Toledo. 2009

## **5.2 Encuentro de Archiveros de Diputaciones Provinciales, Diputaciones Forales, Cabildos y Consejos Insulares**

Encuentro en Murcia, abril de 2007; Badajoz, noviembre de 2007; Toledo, noviembre 2008; Salamanca junio 2009; Girona, octubre de 2009; Almería, junio de 2010. Tema: *Estudio de Series Documentales. Cuadro de Clasificación Funcional de Fondos.*

## **5.3 Encuentro Anual de Archiveros Locales de la Provincia de Alicante**



I Encuentro de Archiveros Locales de Alicante. 2009

En 2009 y 2010 se realizan las dos primeras ediciones del Desayuno de Trabajo de Archiveros de Entidades Locales de la Provincia de Alicante. Con la excusa de presentar las nuevas instalaciones del Archivo se impulsa un punto de encuentro y foro de debate de los profesionales de Archivos en la Provincia de Alicante, donde exponer las experiencias e intentar llegar a soluciones comunes.

## **5.4 Proyecto e-diputación**

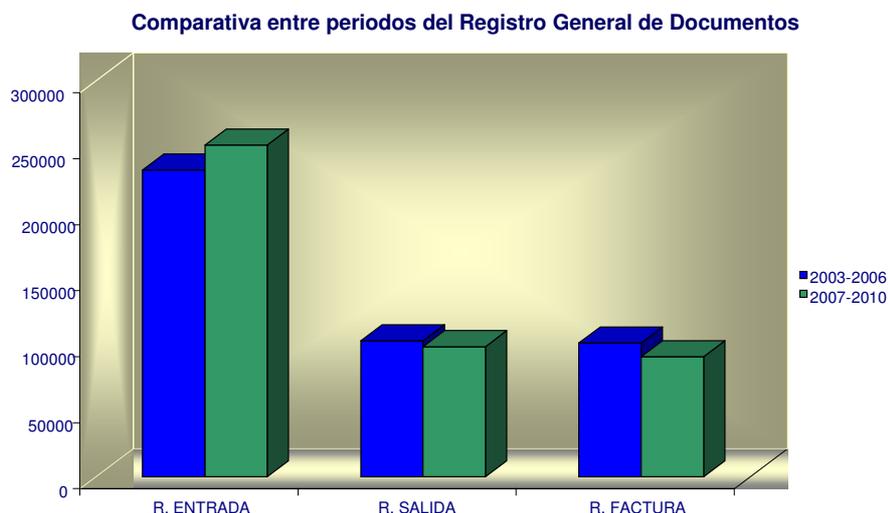
Participación activa desde 2008 en el grupo de impulso de la e-administración en la Diputación de Alicante

## 6 Servicios

### 6.1 Oficina de Registros y Atención al Ciudadano

#### 6.1.1 Registro General de Documentos

REGISTRO DE DOCUMENTOS					
	AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010	TOTAL
R. ENTRADA	58091	59773	67679	65830	251373
R. SALIDA	25974	23554	24534	24566	98628
R. FACTURA	22776	22940	23416	21984	91116



##### 6.1.1.1 Informes emitidos en relación con consultas, reclamaciones al Registro General

Cada vez más la Oficina de Registro es un referente y un hito del propio trámite administrativo, referente por el número de consultas que los diferentes departamentos administrativos hacen a la Oficina, sobre entrada o salida de documentos, decrete de los mismos, etc e hito administrativo ya que a partir de las consultas e informes emitidos por la propia Oficina un expediente puede seguir su curso. Es una práctica administrativa que hace unos años no se realizaba.

En el periodo que recoge esta memoria, comparándolo con el periodo anterior, es manifiesto el aumento de este tipo de informes en relación con las consultas al Registro, cada vez más vinculadas a la práctica administrativa.



### 6.1.1.2 Puntos de Registro de Entrada de documentos a la Diputación Provincial. Las Agencias Gestoras



#### **Oficinas Centrales**

C/Tucumán, 8  
03005-Alicante

#### **Agencia Gestora de Cocentaina**

C/San Antonio, 2  
03820-Cocentaina

#### **Agencia Gestora de Denia**

Ctra. Ondara-Denia  
2ª rotonda, s/n  
03700-Denia

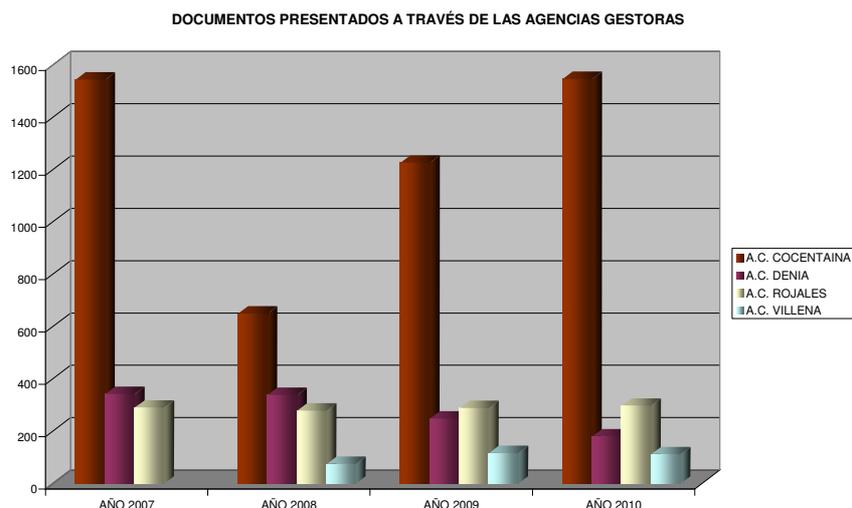
#### **Agencia Gestora de Rojales**

C/Malecón del Soto, 12  
03170-Rojales

#### **Agencia Gestora de Villena**

C/Del Agua, 2  
03400-Villena

La Diputación, acercó sus servicios a los ciudadanos y las instituciones a través de las Agencias Gestoras. En el anterior mandato eran tres Cocentaina, Denia y Rojales, y actualmente se han ampliado a cuatro con la apertura de Villena. Por supuesto, en todas ellas, se presta el servicio de información, recepción y registro de documentos, bajo la supervisión del personal de la Oficina Central de Registros y Atención al Ciudadano de Diputación.

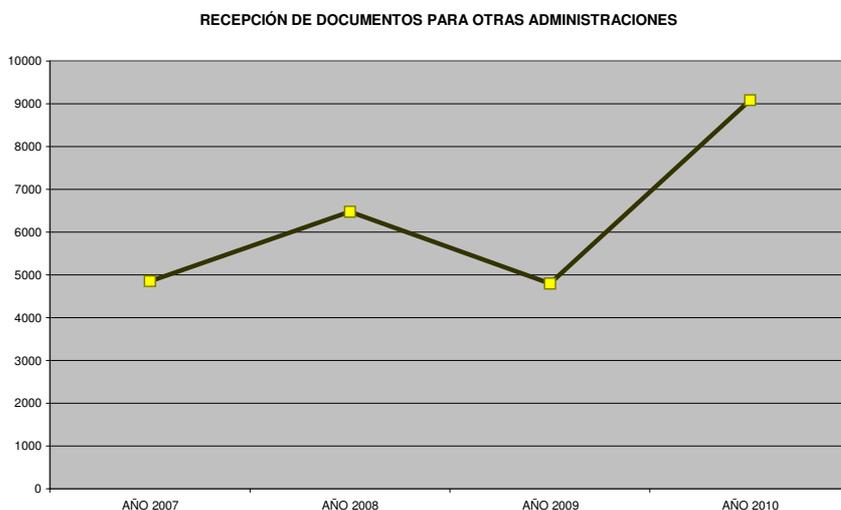


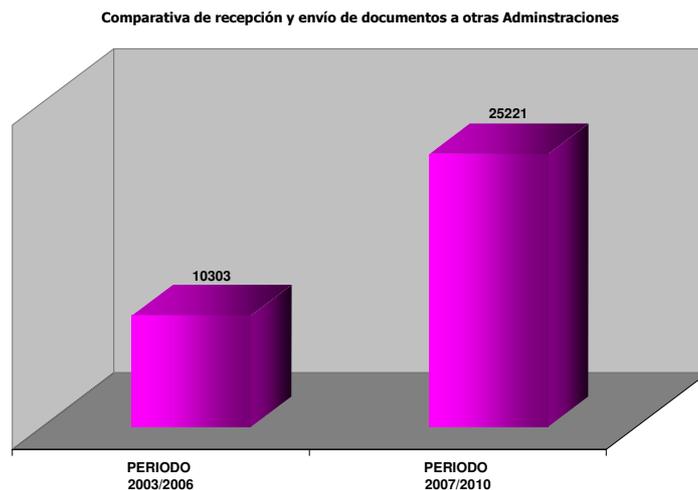
### 6.1.1.3 Colaboración Institucional: la Diputación puerta de entrada hacia otras Administraciones

Hemos firmado en este mandato los nuevos convenios de colaboración interinstitucional facilitando la relación a los ciudadanos con la administración al posibilitarle diversas puertas de entrada. Desde las Oficinas Centrales de la Diputación de Alicante y a través de las Agencias Gestoras, ofrecemos a los ciudadanos de esta provincia la posibilidad de no tener que desplazarse, o desplazarse lo mínimo, para presentar documentos dirigidos a la propia Diputación, al Ayuntamiento o a la Administración General del Estado o a la Comunidad Autónoma.

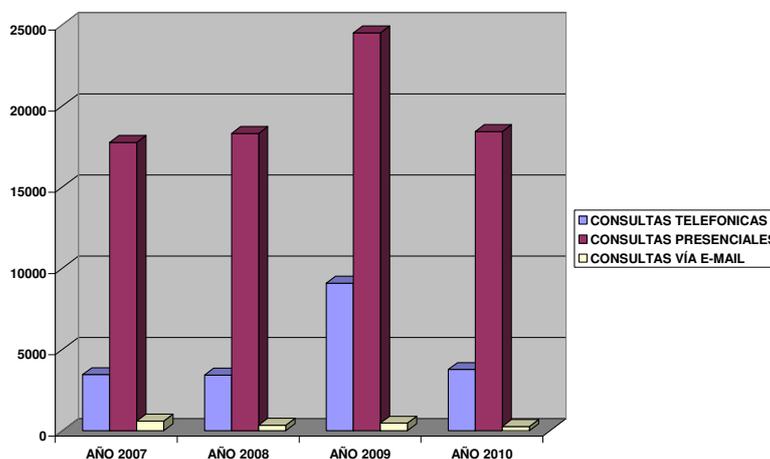
Asimismo, con los convenios particulares firmados entre Diputación y los Ayuntamientos interesados, se facilita a los ciudadanos y a las propias administraciones su relación con la Diputación y con los ayuntamientos firmantes y viceversa.

Sirvan estos gráficos para comprender la evolución en el uso por parte de los ciudadanos de este servicio.

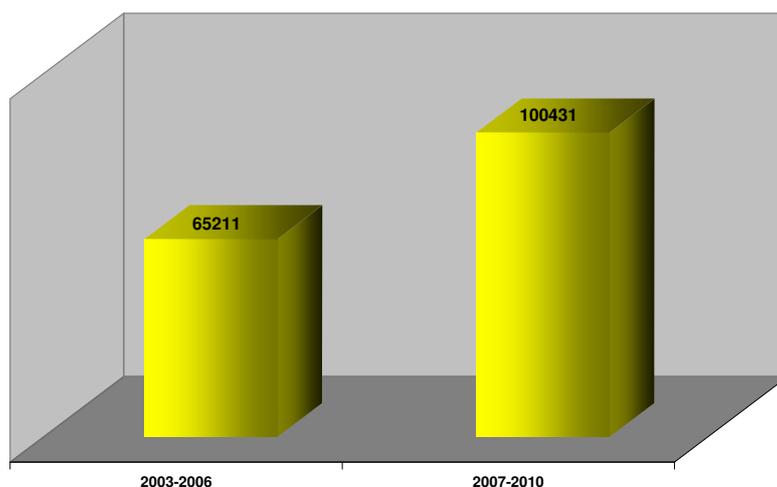




### 6.1.2 Atención al Ciudadano. Servicio de información administrativa



COMPARATIVA CON EL PERIODO ANTERIOR DEL TOTAL DE CONSULTAS PRESTADAS



El número de consultas de información administrativa a través de la web, ha tenido mucha importancia en este período, sin embargo, no se puede reflejar en los gráficos ya que el Portal Web de Diputación que se puso en marcha en

2005, donde se aloja el Servicio de Oficina Virtual, no permite discriminar accesos a páginas, el contador recoge los acceso totales al Portal, por tanto, no es un dato útil para este Departamento, por lo que se ha prescindido de representarlo en los gráficos anteriores.

De cualquier forma, no hay que olvidar que hasta 2005, año en el que todavía se contaba con este dato, las consultas a la Oficina Web de Atención al Ciudadano subieron de 40000 accesos en 2003 a algo más de 50000 en 2005.

#### **6.1.2.1 Pantalla Informativa en la Oficina de Atención al Ciudadano**

Contar con una herramienta para publicitar los servicios, convocatorias, ayudas, subvenciones, etc de Diputación ha ayudado a optimizar el Servicio de Información. Esta solución es consecuencia de las conclusiones sacadas de la encuesta hecha a los ciudadanos que se atiende en la Oficina en julio de 2008 y que "invita" a publicitar los servicios que se ofrecen.



Oficina de Atención al Ciudadano con pantalla informativa

#### **6.1.2.2 Colaboración interdepartamental**

Desde el principio como Oficina Central de Atención al Ciudadano se establecen relaciones estrechas con el resto de los departamentos administrativos, intentando tener una relación fluida con los mismos que permita dar una información veraz, unívoca, acertada sobre información administrativa, a todo aquel que la solicite.

En 2009 fue importante la colaboración con el Departamento de Personal y la convocatoria masiva de oposiciones que se tramitaron en ese año. La cantidad de información que tuvimos que dar a los interesados, en cualquiera de las fases del procedimiento, en sus inicios, en su tramitación, en su resolución, fue masiva. El número de documentos registrados aumentó considerablemente en unos pocos meses, pero la información se alargó durante bastante tiempo, información que destaca por su carácter sensible, ya que, se trata de interesados que aspiran a un puesto de trabajo.

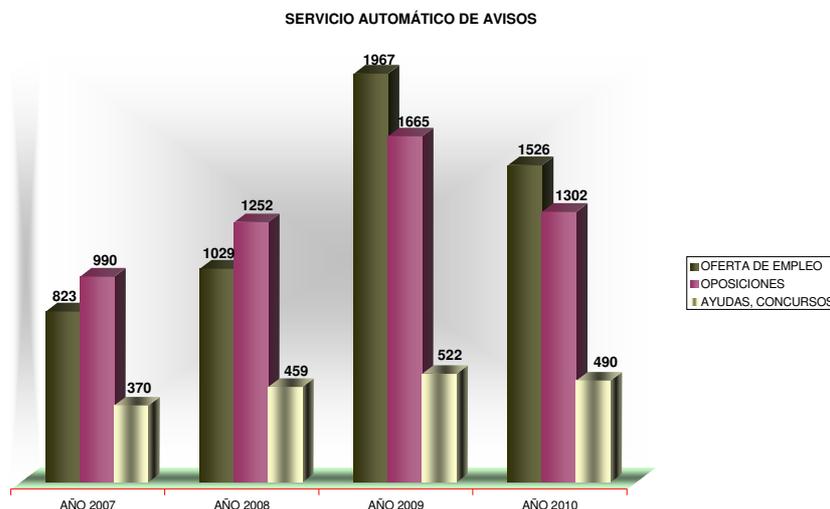
No se puede, por menos, que dejar constancia en esta Memoria de la gran profesionalidad demostrada por el personal de la Oficina de Registros y Atención al Ciudadano que asumieron con total normalidad la multiplicación diaria de los trabajos, de los documentos a registrar, de los documentos a cotejar, de la actualización constante de la información, sin que sufriera rebaja ninguno de los parámetros de puntualidad o calidad a la hora de la tramitación de los documentos.

Por supuesto se disparó el uso del servicio automático de avisos en web, como así se demuestra con los datos presentados.

El tema de la compulsa de documentos, en este período también creció muy por encima de lo normal, ya que toda convocatoria supone presentación de documentación.

### 6.1.2.3 Servicio Automático de Avisos

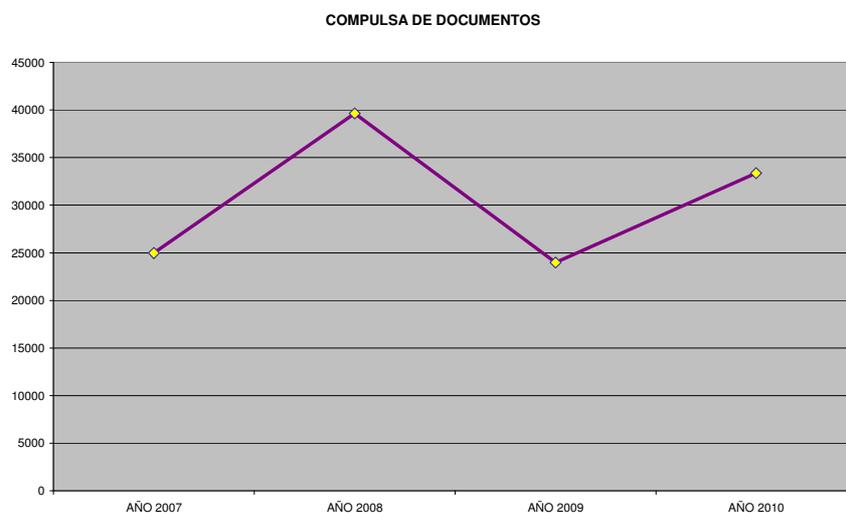
Módulo a disposición del ciudadano, que implementamos en el período anterior, para que, anticipándonos a las fechas de las convocatorias oficiales ofrecer al interesado un espacio virtual donde suscribirse para recibir información sobre convocatorias de Diputación y sus Organismos Autónomos.



### 6.1.2.4 Compulsa de documentos

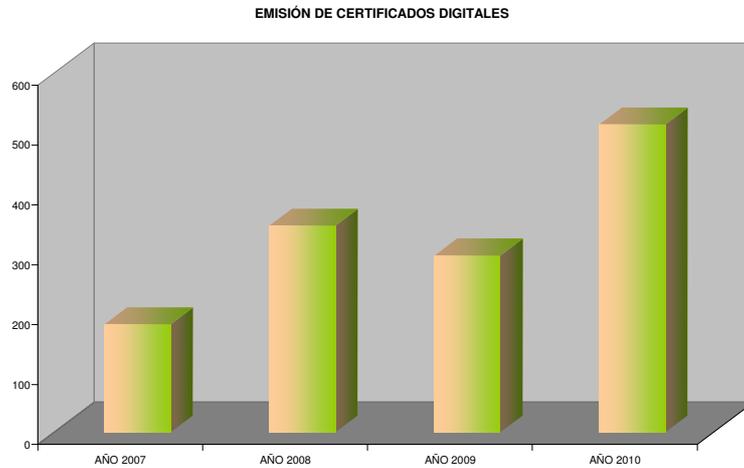
Si comparamos la gráfica del periodo anterior 2003-2006, nos daremos cuenta el crecimiento exponencial que ha tenido la compulsa de documentos. En realidad esto tiene que ver con la recogida del dato, ya que hasta 2006 el dato se recogía sobre la persona que solicitaba la compulsa de documentos que acompañan a una solicitud. A partir de esa fecha se contabiliza realmente el número de documentos compulsados.

Si observamos el gráfico veremos un repunte en el año 2008, coincidiendo con un aumento importante de convocatorias de empleo, además de renovación de permisos de residencia a extranjeros.

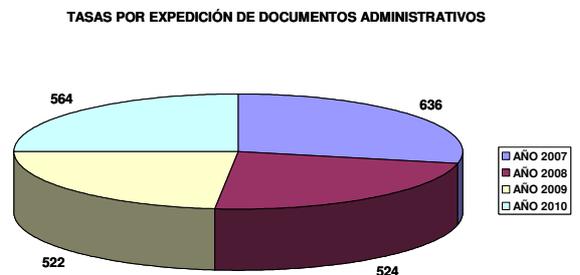
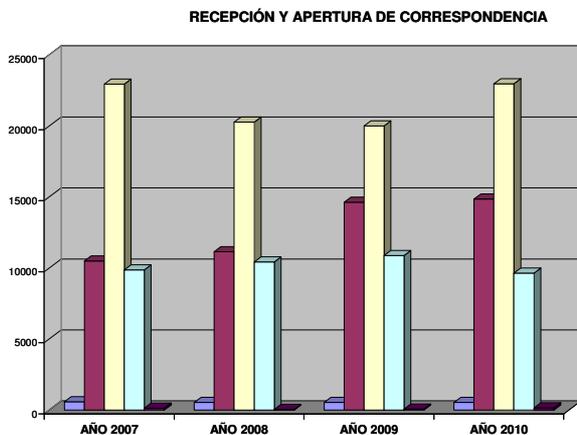
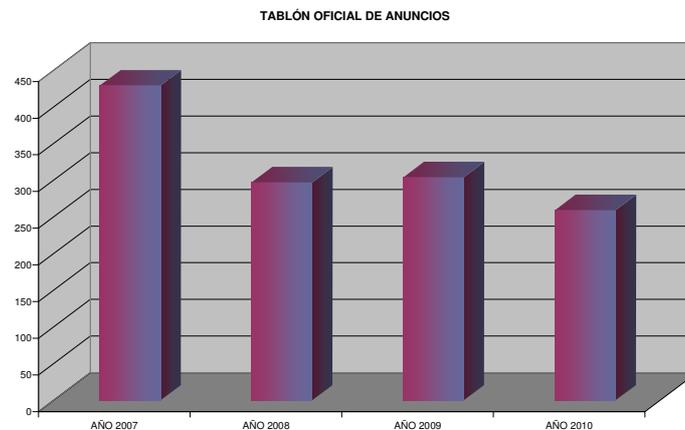


### 6.1.2.5 Punto de Registro de Usuario. Emisión de Certificados Digitales

Certificados digitales para ciudadanos y para los propios empleados de Diputación. En 2006 fue el primer año que como punto PRU se emitieron 212 certificados.



### 6.1.2.6 Representación gráfica de otras tareas directamente relacionadas con la función del Registro y la Atención al Ciudadano

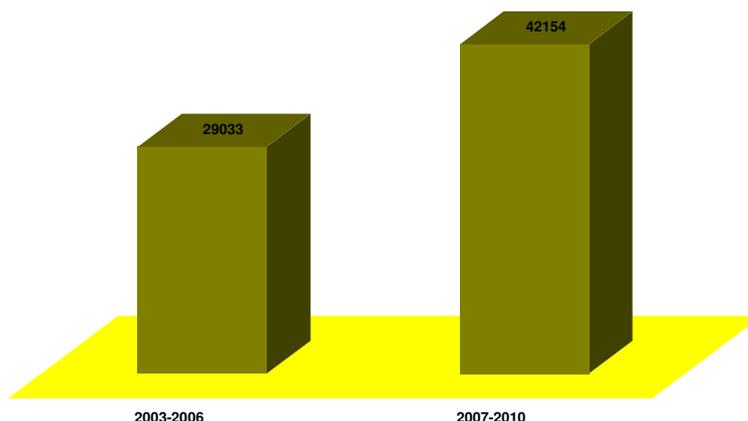


## 6.2 Archivo General y Archivos de Oficina

### 6.2.1 Fondos ingresados. Transferencias

INGRESOS ORDINARIOS					
	AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010	TOTAL
Fondos documentales	8292	16310	9349	8203	42154

Comparativa con el periodo anterior de transferencias ordinarias de documentos



INGRESOS EXTRAORDINARIOS				
FONDOS GRÁFICOS, PLANOS, CARTOGRAFÍA, NEGATIVOS				
	AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010
Fondos gráficos, planos, cartografía				7000
Negativos		10000		
Fondos bibliográficos				1492
Publicaciones periódicas				72

### 6.2.2 Salida de fondos

SALIDA DE FONDOS					
		AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010
Fondos documentales	Cámara Comercio			1026 cajas	
	Junta Electoral		827 cajas		
Fonoteca (incluye obra musical y material diverso)	Manuel Gomis				34388 obra musical 66 cajones con material diverso

#### 6.2.2.1 Fonoteca Manuel Gomis Gavilán

El 15 de diciembre de 2003, por Decreto del Presidente, nº 5600, se aprobó el expediente de aceptación de la donación efectuada a esta Diputación por D. José Luis Gomis Gavilán de una colección de discos compactos, vinilos, libros, y otros materiales musicales, como legítimo propietario. El Decreto, en su parte dispositiva, recoge que, la Diputación se compromete al catálogo de la colección, a mantenerla unida y, en su momento, destinarla a un aula de música, que llevará el nombre de su hermano "Manuel Gomis Gavilán".

En diciembre de 2003, por tanto, recibe el Archivo, 416 cajas del Fondo de Manuel Gomis Gavilán, no las acompaña ningún instrumento de descripción, relación o inventario. A estas, se suman en el año 2005, 96 cajas más.

Depositadas en el Archivo, en un primer recuento salen: 257 cajas de CD's, 187 cajas de discos de vinilo, 2 cajas de cintas de cassettes, 59 cajas de libros, 3 cajas de revistas, 1 caja de partituras, 1 caja de videos y 2 cajas de cuadros, lo que hacen un total de 512 cajas.

La descripción de los CD's y de los discos de vinilo se realiza desde el 14 de enero de 2004 hasta el 31 de diciembre del 2006, siendo el volumen total de 34.388 grabaciones sonoras de las cuales se han inventariado 27.059 CD's y 7329 discos de vinilo.

De todo este trabajo se obtuvieron 20 catálogos por tipo o género musical, ópera, flamenco, jazz, zarzuela, música sacra, cine de animación, compositores y autores, etc.

Como reflejo de este trabajo se entregan junto a los fondos un catálogo de grabaciones sonoras compuesto de 12 tomos y dos índices, uno de autores y el otro de títulos, que no sólo son un fiel reflejo de los fondos, sino un útil instrumento de descripción, para la consulta de estos fondos a través del papel. Por supuesto, también se puede acceder a los mismos en la base de datos de material bibliográfico y especial en esta dirección: [absys.dip-alicante.es/cgi-bin/abwebp.exe](http://absys.dip-alicante.es/cgi-bin/abwebp.exe).



Fonoteca de Manuel Gomis Gavilán en las instalaciones del Archivo de Diputación

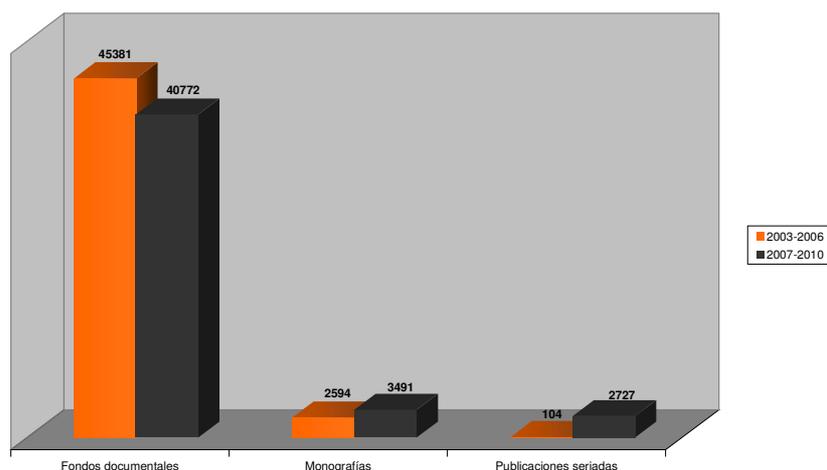
En 2010 el Fondo Manuel Gomis Gavilán se trasladó a la Fonoteca del Instituto Alicantino de Cultura Juan Gil-Albert.

La fonoteca, por tanto, ha estado en el Archivo, sin depósito formal ni documental de la misma, casi siete años.

### 6.2.3 Tratamiento técnico de los fondos

TRATAMIENTO TÉCNICO DE LOS FONDOS					
Registro, clasificación, ordenación, descripción					
	AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010	TOTAL
Fondos documentales	4427	1781	12658	21906	40772
Fondos gráficos, planos y cartografías			502	419	921
Fondos audiovisuales		1512			1512
Biblioteca	343	708	864	1576	3491
Hemeroteca	10	4	2516	197	2727
Fonoteca	3233				3233

Tratamiento técnico de la documentación. Comparativa con el periodo anterior



TRATAMIENTO TÉCNICO DE LOS FONDOS					
Incorporación al sistema de seguimiento de expedientes y archivo					
	AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010	TOTAL
Fondos documentales	4427	1781	11008	14877	32093

TRATAMIENTO TÉCNICO DE LOS FONDOS					
Incorporación al fondo de Diputación					
	AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010	TOTAL
Fondos documentales	4427	1781	11008	14877	32093
Fondos gráficos, planos y cartografías			502	419	921

ACTIVIDADES DE PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN. DIGITALIZACIÓN DE FONDOS					
	AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010	TOTAL
Fondos documentales		45746	68334		114080

### 6.2.3.1 Fondo de Eduardo Soler y Pérez

En 2007-2008 se catalogó y clasificó y se puso a disposición de los investigadores en la Web del Archivo el Fondo de Eduardo Soler y Pérez (Villajoyosa, 1845- Confrides, 1907), Jurisconsulto, fundador y profesor de la Institución Libre de Enseñanza en Madrid y de la Asociación para la Enseñanza de la Mujer.

El fondo estaba constituido por Unidades Documentales muy diversas, por ello su clasificación fue:

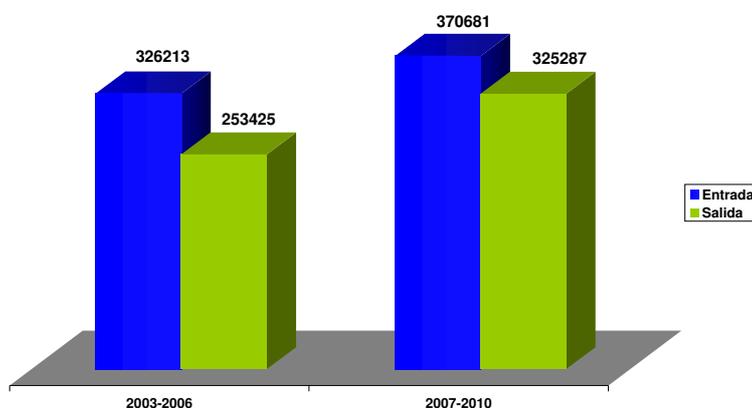
- Documentos Manuscritos
- Correspondencia
- Monografías
- Artículos
- Publicaciones relacionadas

## 6.2.4 Asesoramiento y ayuda a los Departamentos Administrativos en materia de Archivos. Incorporación al sistema de seguimiento de expedientes y archivo

ASESORAMIENTO Y AYUDA A LOS ARCHIVOS DE OFICINA					
Implantación y seguimiento del sistema de gestión documental					
	AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010	TOTAL
Documentos internos dados de alta en el sistema	85404	102637	115607	104992	<b>408640</b>

REGISTRO PARCIAL DE DOCUMENTOS EN UNIDADES ADMINISTRATIVAS					
	AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010	TOTAL
Entrada	81147	87424	108421	93689	370681
Salida	65924	82407	95104	81852	325287

Comparativa con el periodo anterior sobre el registro parcial de documentos en unidades administrativas

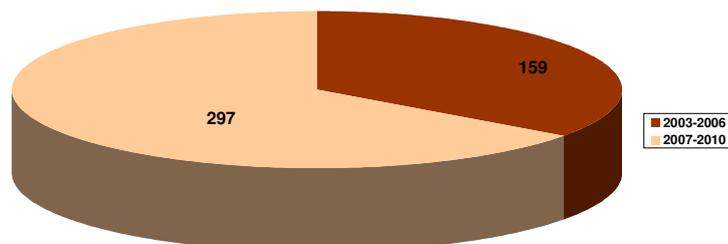


CAJAS DE ARCHIVO SERVIDAS A LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS					
	AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010	TOTAL
Cajas de Archivo	3675	3400	2900	3400	<b>13375</b>

## 6.2.5 Comunicación de los fondos

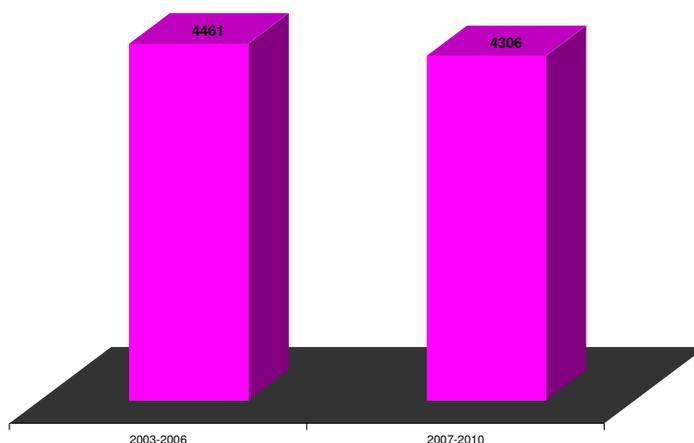
COMUNICACIÓN DE LOS FONDOS					
Usuarios					
	AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010	TOTAL
Consulta en Sala	52	50	70	125	<b>297</b>
Consulta remota	406	634	644	513	<b>2197</b>

Comparativa con el periodo anterior de Investigadores en sala



COMUNICACIÓN DE LOS FONDOS					
Documentos					
	AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010	TOTAL
Documentos utilizados en Sala	232	245	207	586	1270
Documentos utilizados en préstamo	644	1615	1251	796	4306

Comparativa sobre el préstamo de documentos a las unidades administrativas



COMUNICACIÓN DE LOS FONDOS					
Consultas de documentos según la vía de comunicación utilizada					
	AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010	TOTAL
Consulta presencial	232	245	207	586	1270
Consultas telefónicas	387	497	592	488	1964
Consultas por fax	20	29	49	46	144
Consulta correo electrónico	19	108	41	26	194
Correo Postal	20	18	28	22	88

COMUNICACIÓN DE LOS FONDOS				
Reproducciones				
	AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010
Documentos reproducidos por fotocopia	8041	17705	928	989
Documentos reproducidos digitalmente		94	85	33
Documentos reproducidos por fotografía				
<b>Total de documentos reproducidos</b>	<b>8041</b>	<b>17799</b>	<b>1013</b>	<b>1022</b>

## 6.2.6 Explotación de los Fondos y Difusión

### 6.2.6.1 Consultas y trabajos de investigadores por año y tema

AÑO 2007	
Torre de Benifallim	Rastreo sobre posible irregularidad municipal
Xaló en el s. XIX	Actas de la Comisión Provincial
Urbanismo	Beneficencia
Quatretondeta	Hogar José Antonio
Calpe	BOP de 1975
Fondos de Eduardo Soler	Guerra Civil en Alicante
Parque de Bomberos de Benidorm	

AÑO 2008	
Emigración alicantina a América (s. XIX y XX)	Comisión de monumentos históricos y artísticos de la Provincia de Alicante
Correspondencia del párroco de Sax al Gobernador Civil de Alicante de 1944-1945.	Convenio colectivo de Sanidad Privada
Historia de Aspe en la primera mitad del s.XX	La transición a la democracia en la Provincia de Alicante
Elecciones municipales durante el siglo XX en la provincia de Alicante	M <sup>a</sup> Cristina de Habsburgo
Edicto actividades industriales de 1986.	Concesión de licencia por el ayuntamiento de Orihuela
Escuelas normales de la provincia de Alicante.	Historia del Colegio de Enfermería de Alicante
Pascual Más y Más	Trabajo sobre Pedro Serrano Bossio, becado de pintura en 1885
Segunda República y Guerra Civil en la Marina Alta	Historia Colegial
Recuperación de documentación sobre Calpe	Historia del Hospital Provincial San Juan de Dios
El cólera en 1885 en Villena	Historia de la Diputación: Presidentes y Corporaciones
Banyeres de Mariola	BOP de 01/04/1975
Personajes de Xàbia	Los balnearios marítimos de Alicante y Murcia
Sobre Banyeres de Mariola	El trienio liberal y la Milicia Nacional
Condiciones de protecciones contra incendios.	Historia Local de Xabia
Comprobación inspectora de Hacienda	Leyes de la Seguridad Social
Funcionamiento del centro de Investigación de la Diputación	Fortificaciones y Castillo de Sta. Bárbara de Alicante
Documentación referida al pintor Emilio Varela.	Relaciones comerciales en la Vega Baja del Segura
"Grupo de Jóvenes" cinco compositores en Valencia 1933-1934	Historia de la Diputación
Escuela La Aneja	Segregación Aspe-Hondón de las Nieves
Historia del Hogar Provincial	Visita del Presidente de la República Alcalá Zamora en 1932
Deslinde entre Orihuela y san Pedro del Pinatar.	Noticias Periódico Información desde junio 1999
Memoria y Paisaje	BOP de 27/01/1996
Evolución y usos de la Serra Grossa, Vistahermosa, Barrio Obrero Plá	La II República Española
Investigación Casa de maternidad y Beneficencia	

AÑO 2009	
Sexenio revolucionario	La primera Guerra Carlista
Historia local Callosa del Segura	La beneficencia en Crevillent (1850-1900)
La II República	Genealogía, censos de población
Mujeres y movilización en Alicante (1923-1939)	El Director de la Escuela de Ciegos de Alicante
Ingresos de intereses de Diputación (1980-1985)	El Sindicato Agrícola de Elda
El señorío en la Edad Moderna y partituras musicales (Relleu)	La música en la Provincia de Alicante en los años 50
Convenios laborales	Convenios Salas de Bingo (1989-1992)
Guerra Civil	Alcaldes Gata de Gorgos
Imagen pública M <sup>a</sup> Cristina en la prensa	Ilustraciones diversos pueblos de la Provincia de Alicante (1850-1853)
Imagen pública Juan Carlos I en prensa	Manuales de Formación
Sanvicenteros y alicantinos en la guerra de África	Abastecimiento de agua a Benasau
Gobernador Civil Domingo Saavedra Ciebra	Noticias Fundación Miguel Hernández
Ley jurados 1888 y publicaciones de tribunales	Convenios colectivos construcción
Urbanismo	Centro de Educación Especial de Agost
La transición en el País Valenciano (1975-1982)	Fiestas de Moros y Cristianos de Villajoyosa
Ordenanzas municipales	Viviendas singulares de Agost y formación del casco antiguo
Alcaldes de Orihuela	Trienio Liberal
Ferrocarriles y tranvías en el siglo XIX	Genealogía e historia de Albaterra S.XIX. Censos.
La sanidad en Alicante en el siglo XX	La guerra civil en Aspe
Evolución de las Residencias de Tercera Edad en Alicante (1938-1978)	

AÑO 2010	
Genealogía e historia de Albatera S.XIX	Secretario de Benitachell y Teulada 1854
Trienio liberal 1820-1823	Proyectos parques bomberos
Defensa pasiva	Ordenanzas municipales de Formentera del Segura anteriores 1999
Historia de Aspe	Fondo Eduardo y Leopoldo Soler y Pérez
Campeonatos de atletismo	Depósito agua potable en Hurchillo
Segregación Hondón de las Nieves-Aspe	Orquesta wagneriana
Salud Pública	Mujeres y culturas políticas en Alicante. II República
Cuentas municipales de Almoradí	Redes sociales de poder en la Marina Baixa ss. XIX, XX
Elecciones Villajoyosa	Catástrofes naturales en el siglo XVIII: Aspe y la avenida de 1793
Historia de Benejuzar	Alistamientos militares en la provincia de Alicante 1909
Historia de Xabia	Planos parcela de los Montesinos
Arquitectura Iglesias de la Provincia de Alicante	El final de los señoríos jurisdiccionales en la Marina Baixa (s.XIX) y Fondo Eduardo Soler
La educación en la provincia de Alicante y la industrialización en Alcoy	Consulta red telefónica nacional
Educación y enseñanza 1960-1980	Censo población provincial
Casa de maternidad y expósitos de alicante 1808-1874	Historia económica de Sant Vicent del
El voto femenino en la II República	Historia de Xabia
La enseñanza en Alicante	Cañada del Portichol
	Casa Consistorial y Correccional de Monóvar
	Consulta BOP de los años 1989 y 1995
	BOP siglo XIX

### 6.2.6.2 Publicaciones con Fondos del Archivo

- Eduardo Soler y Pérez: un jurista en el paisaje / dirigido por Fernando Cortés Picó y Pablo Giménez Font. -- Alicante : IAC Juan Gil-Albert de la Diputación, D.L. 2010. 245 p. : il. b/n ; 24 cm. -- (Colectiva ; 8).
- Canals Beviá, Francisco: la gestión del gasto en la Diputación Provincial de Alicante (1940-2001) / Francesc Canals Bevià. -- [San Vicente del Raspeig] : Francisco Canals Bevia, D.L. 2006 ([Elche] : CEE Limencop). 478 p. : gráf. ; 25 cm.
- Canals Beviá, Francisco: evolución y desarrollo urbanístico de Sant Vicent del Raspeig / Francisco Canals Beviá ; prólogo de José Miguel Santacreu Soler. -- San Vicente del Raspeig : Cercle d'Estudis Sequet però Sanet, 2010. 170 p. ; 25 cm.. -- (Plecs del Cercle ; 46).
- Ramos Pérez, Vicente: historia de la Diputación Provincial de Alicante / Vicente Ramos.. -- Alicante : Diputación Provincial , 2000-2007. 635 p. (Vol.I) + 721 p. (Vol.II) + 689 p. (Vol.III) + 776 p. (Vol.IV) : il. col, b/n ; 31 cm.

### 6.2.6.3 Visitas en grupo al Archivo

2007: Alumnos de la Universidad de Alicante y alumnos del curso "La Gestión de los documentos y el archivo de oficina".

2008: Suspendidas las visitas por obras.

2009: Alumnos de la Universidad de Alicante y alumnos del curso "La Gestión de los documentos y el archivo de oficina".

2010: Alumnos de la Universidad de Alicante.

#### **6.2.6.4 Conferencias, Seminarios o similares**

Dentro del ciclo organizado por la Universidad de Alicante, bajo el título genérico de "Conoce tu ciudad, conoce tus Archivos", se presentó en febrero de 2009 el Archivo de la Diputación de Alicante, primero con una ponencia en la Sede de la Universidad en Alicante, y al día siguiente presentando las instalaciones del Archivo.

## 6.3 Asesoramiento a Municipios

### 6.3.1 Plan de Ayuda a Archivos Municipales

Una imagen vale más...



Con el Plan de Ayuda para la organización de los Archivos en ayuntamientos pequeños, con población inferior a 10000 habitantes, se ha organizado y puesto en marcha el Servicio de Archivo en 67 ayuntamientos, de éstos, en 23 ya se han realizado los trabajos de seguimiento, revisión e incorporación de la nueva documentación.

La intervención de Diputación en materia de archivos en ayuntamientos con población superior a 10000 habitantes, sólo se dio en un caso hace ya muchos años, ya que la Ley 3/2005, de 15 de junio, de Archivos, de la Generalitat Valenciana, limita claramente que la competencia de las instituciones supramunicipales, Administración Autonómica o Diputaciones, en materia de Archivos, se concentrará en municipios inferiores a 10000 habitantes ya que los que superen este tramo de población deberán tener personal a cargo del Archivo.

El Plan de Ayuda a Archivos Municipales como apoyo importante a los ayuntamientos, ha tenido además, en este período, un efecto importante, y es conseguir que algunos ayuntamientos, viendo la importancia y la bondad de tener sus documentos y su archivo organizado, determinen que una persona de su plantilla se haga cargo del mismo, tal es el caso de Aspe, Onil, Hondón de las Nieves, San Miguel de Salinas y Orba.

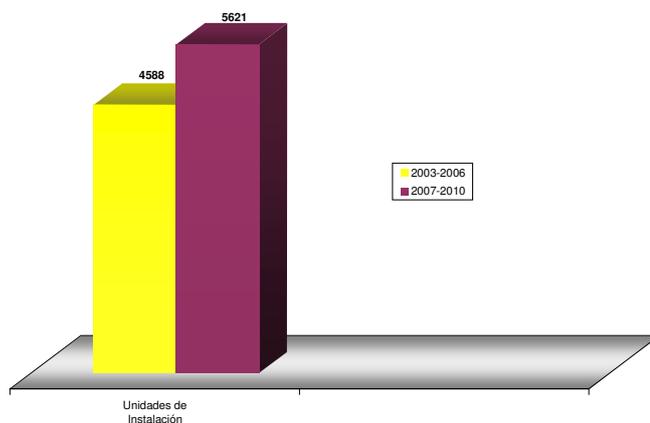
### 6.3.2 Ayuntamiento con servicio de archivo organizados y tutelados por la Diputación de Alicante por tramos de población

ARCHIVOS ORGANIZADOS EN EL PAAM POR TRAMOS DE POBLACIÓN (información recogida en 2010)			
1-1000 habitantes	1001-5000	5001-9999	mayores a 10000
52 municipios	33 municipios	20 municipios	
42	19	5	1

### 6.3.3 Tratamiento técnico de los fondos

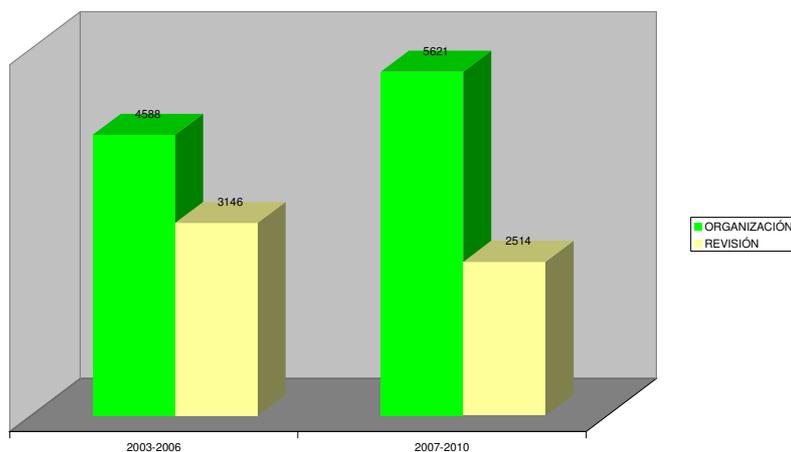
ARCHIVOS ORGANIZADOS EN PRIMERA INTERVENCIÓN			
Ayuntamiento	Unidades de Instalación	Registros informáticos	Año de Intervención
Benimarfull	519	1339	2007-2008
Benigembla	380	1869	2008
Daya Nueva	740	3031	2008
Algueña	1351	3478	2009
Orba	1037	4495	2009
Confrides	158	1094	2010
Guadalest	569	1856	2010
Benidoleig	867	3350	2010
<b>TOTAL</b>	<b>5621</b>	<b>20512</b>	

Comparativa sobre tratamiento de la documentación entre periodos



ARCHIVOS. PRIMERA REVISIÓN. INCORPORACIÓN DE NUEVA DOCUMENTACIÓN			
Ayuntamiento	Unidades de Instalación	Registros informáticos	Año de Intervención
Agres	318	866	2006-2007
Benijofar	1435	1531	2007
Alfafara	319	1534	2008
Hondón de los Frailes	442	986	2010
<b>TOTAL</b>	<b>2514</b>	<b>4917</b>	

Comparativa entre periodos de unidades de instalación en primera intervención y primera revisión



Actividades de preservación y conservación. Número de imágenes digitalizadas				
	AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010
Fondos documentales	38.436	13.823	21.940	

### 6.3.4 Comunicación de los fondos

COMUNICACIÓN DE LOS FONDOS A TRAVÉS DEL SERVICIO DE DIPUTACIÓN				
Documentos				
	ANO 2007	ANO 2008	ANO 2009	ANO 2010
Consulta de documentos	15	6	19	4
Préstamo de documentos	8	5	11	2
Total de documentos utilizados	23	11	30	6

### 6.3.5 Otras ayudas y resolución de problemas en Archivos Municipales

MATERIAL DE ARCHIVO SERVIDO A LOS AYUNTAMIENTOS				
	ANO 2007	ANO 2008	ANO 2009	ANO 2010
Cajas de Archivo	1400	2319	3616	2721
Carpetillas	no se contabilizaban	no se contabilizaban	3806	5132
Balduque	no se contabilizaban	no se contabilizaban	18	29

OTRAS CONSULTAS DE LOS AYUNTAMIENTOS	
2007	75
2008	80
2009	60
2010	61

TIPOLOGÍA DE LAS CONSULTAS
Cuadro de Clasificación
Base de datos de archivo
Digitalización de la documentación histórica
Instalaciones para Archivos
Material para la organización de documentos

ASESORAMIENTO A AYUNTAMIENTOS EN MATERIA DE ARCHIVO	
Ayuntamiento	Año
Castalla	2007-2010
Daya Nueva	2007-2010
Pinoso	2007-2010
Crevillent	2007-2010
Onil	2007-2010
Monóvar	2007-2010
Aspe	2007-2010
Villena	2007-2010
Novelda	2009-2010
Callosa de Segura	2009-2010
Cox	2009-2010
Sant Joan d'Alacant	2010

VISITAS DEL PERSONAL TÉCNICO A LOS AYUNTAMIENTOS	
Año	Visitas
2007	19
2008	27
2009	11
2010	26
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>

## 6.4 Gestión y explotación de la información

### 6.4.1 Web del Archivo de Diputación

[www.archivo.ladipu.com](http://www.archivo.ladipu.com) A través de esa dirección, desde los primeros meses de 2008, dentro del Portal Corporativo de la Diputación se puede acceder a la web propia del Archivo, también realizada con recursos propios del Departamento, es una herramienta claramente útil para la difusión y el conocimiento del Archivo como institución y, sobre todo como vía segura y acertada para acceso a los fondos que contiene, y a las bases de datos de aquellos archivos organizados por la Diputación.



CONSULTAS A LA WEB DEL ARCHIVO				
	2007	2008	2009	2010
Información general		1328 (4º Trimestre)	7925	5322
Recursos y Trabajos Propios		427 (4º Trimestre)	239	152
Bases de Datos de Archivos		566 (4º Trimestre)	782	434
Presidentes		234 (4º Trimestre)	2904	2301
Galería de imágenes		270 (4º Trimestre)	662	345
Noticias y actividades		252 (4º Trimestre)	1057	674
Tesoro de Archivos		182 (4º Trimestre)	868	700
Guías de Archivos Municipales		281(4º Trimestre)	649	416
Archivos de oficina		28 (4º Trimestre)	587	532
Archiveros Locales de la Provincia de Alicante. Directorio				937
Directorios de Archivos Municipales				50 (4º Trimestre)
Base de Datos Bibliográfica	10452 (Opac Absys)	7595	13873	9360
<b>ACCESOS A LA Web</b>		<b>4223 (4º Trimestre)</b>	<b>16146</b>	<b>13729</b>

### 6.4.2 Base de datos de archivos

La base de datos de archivos empezó a alimentarse en 2002 y en la actualidad cuenta con 118903 registros (31-12-2010) pertenecientes a 70 archivos:

- 67 inventarios de archivos municipales
- 1 inventario de pergaminos de Biar
- 1 inventario de Sociedad Musical de Pinoso
- Varias series del Archivo de Diputación

### **6.4.3 Base de datos de publicaciones y trabajos**

Contiene 558 registros, fundamentalmente procedentes de los trabajos de investigación del Instituto de Estudios Juan Gil-Albert y de la base de datos Teseo.

### **6.4.4 Base de datos de Actas de Diputación**

Desde que se inició el proyecto en se han introducido 15857 registro en LORIS, siendo sólo 897 las que pertenecen al periodo anterior (2006). Contiene actas del periodo de 1900 a 1975.

### **6.4.5 Tesaurus**

La versión III del tesaurus de archivos se encuentra a disposición de los usuarios del archivo en la web del mismo. Dicha versión contiene:

- 2428 descriptores
- 600 no descriptores
- 285 notas de aplicación

El Tesaurus Toponímico de la Provincia de Alicante, cuenta con 402 descriptores y 162 términos rechazados.

### **6.4.6 Publicaciones tradicionales**

Continuando con la difusión tradicional en papel de las guías de archivos municipales se publicó el volumen nº 13, en 2007, conteniendo los Archivos de L'Alquería d'Asnar, Ràfol d'Almunia y San Miguel de Salinas.

## **7 Una pequeña valoración**

En primer lugar es obligado comentar la importante participación e implicación del personal que con su buen hacer consigue que este Departamento funcione, y, además, ese valor sea reconocido por la propia Institución y por los clientes del Departamento.

La responsabilidad hacia la Institución y hacia los servicios encomendados por parte del personal se puede focalizar en cuatro puntos:

- La mejora de los procesos, a partir de la participación espontánea de los funcionarios en algunos casos, y formalizada en otros a través de grupos de trabajo.
- La ordenación y sistemización del control de todos los documentos, registros, indicadores, tablas, que sustentan el sistema, en lo que hemos dado en llamar Mapa del Departamento, con dos valores importantes, la agrupación y ordenación de todo el material, y la disposición para todos los miembros del Departamento del conocimiento y la información, a partir de la instalación del Mapa en un directorio común con acceso para todos los trabajadores.

Referir, además, el ahorro de papel y el archivo del histórico de datos que afectan al funcionamiento del Departamento y que permiten, entre otras cosas, la elaboración de esta Memoria sin tener que dedicar excesivo tiempo a buscar testimonios.

- La normalización documentada de las actividades. Ha resultado un período prolijo en redacción de instrucciones, materiales, documentos de trabajo, que normalizan la actividad como prácticos manuales didácticos, sobre todo para el personal en formación. Son documentos que de ninguna manera se reservan. Bien al contrario, interesa su difusión, aprovechando las posibilidades de las nuevas tecnologías, por si pueden resultar de utilidad a otros.
- Así llegamos a otro punto fuerte en este mandato, la apuesta por la comunicación y la difusión, tanto de información y de documentación archivística, como administrativa, desde la Oficina Virtual en el Portal de Diputación, y la Pantalla Informativa instalada a finales de 2009 en la Oficina de Registros y Atención al Ciudadano, y desde la web del Archivo, de diseño casero, pero tremendamente útil para cumplir el cometido para el que se creó.

Por supuesto otras propuestas, otras ideas, han quedado en el tintero, y por distintos motivos no se han podido materializar, pero el Departamento sigue caminando, y, casi con seguridad se materializarán en el siguiente período, siempre con el principal objetivo de hacer las cosas un poco mejor en beneficio de la propia institución, de los ciudadanos y de los ayuntamientos.



DIPUTACIÓN  
DE ALICANTE