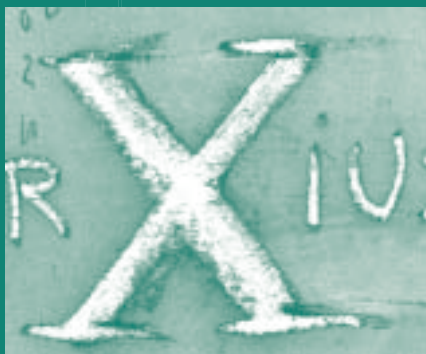


# A



# S: punt per punt

## CATALOGACIÓ N DEL FONDO RAFAEL ALTAMIRA DEL I.E.S. JORGE JUAN D'ALACANT



Rafael Altamira y  
Crevea.

Desde el Servicio de Archivos y Bibliotecas de la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, se ha llevado a cabo la catalogación del Archivo Personal de D. Rafael Altamira y Crevea, personaje ilustre de la ciudad de Alacant. Este fondo fue donado al I.E.S. Jorge Juan d'Alacant, donde será ubicado una vez finalizados los trabajos.

Los trabajos de catalogación comenzaron a realizarse en el mismo Instituto en el mes de febrero, para después ser trasladados a las dependencias de la Conselleria donde se finalizó el trabajo el mes de noviembre. Actualmente el fondo se encuentra en proceso de microfilmación y digitalización.

D. Rafael Altamira y Crevea, nacido en Alacant en 1866, después de estudiar su bachillerato en el Instituto Jorge Juan d'Alacant, estudió Derecho en la Universitat de València. Se doctoró en Madrid con la tesis *Historia de la propiedad comunal*. De esta época data su vinculación a la corriente ideológica de Francisco Giner de los Ríos y de la Institución Libre de Enseñanza.

En 1895 fundó y dirigió una publicación periódica titulada "*Revista crítica de historia y literatura españolas, portuguesas e hispanoamericanas*".

En 1897 obtuvo por oposición la cátedra de la Universidad de Oviedo, donde se ganó un gran renombre como historiador, orador y crítico de arte. Allí inició las jornadas de *Extensión Universitaria*, que intentaban acercar la cultura a las masas obreras.

Cuando Altamira proyectó su viaje a América (1909-1910), incluyó en el programa, patrocinado por la Universidad de Oviedo, el dar conferencias de Historia de América y de sus grandes hombres, de Historia de España y de los Problemas Morales y Políticos de España y sus antiguos virreinos y capitanías generales en ese Nuevo Continente. Entre junio de 1909 y marzo de 1910, Altamira visitó Argentina, Uruguay, Chile, Perú, México, Cuba y los Estados Unidos.

Escribió gran cantidad de obras sobre Historia, Crítica de Arte y recuerdos personales, sobresaliendo entre otras: *La enseñanza de la Historia; De historia y arte, Cuestiones Hispanoamericanas; La reforma de los estudios históricos de España; Psicología del pueblo Español, Historia de la civilización española; etc.*

Altamira no es tan solo un gran historiador, con una labor considerable que se inició a la edad de 16 años, sino que además es el maestro por antonomasia. Como Director General de 1º Enseñanza (1911-1913), se reveló como un gran organizador, tanto en el orden pedagógico, como en el administrativo, graduó las actividades escolares y creó la inspección profesional como centro coordinador de la enseñanza primaria. Altamira dedicó gran parte de su esfuerzo a la Universidad de Oviedo, a sus conferencias en América, a numerosos congresos científicos y a la Escuela Práctica de Estudios Jurídicos y Sociales.

Desde 1914 ocupó en la Universidad de Madrid la cátedra de Historia de las Instituciones políticas y civiles de América, común a los doctorados de Derecho y Filosofía y Letras, donde asistían muchos alumnos americanos, hasta el año 1936 en que fue jubilado. Allí fundó Altamira el *Seminario de Historia de América y Contemporánea de España* en el centro de Estudios Históricos. Dos años antes había ingresado en la Real Academia de Ciencias Morales y Políticas.

Ocupó otros cargos como el de Senador por València en 1916. Asimismo, fue nombrado Doctor *Honoris Causa* por diversas universidades europeas y americanas, y en 1919 fue elegido Árbitro en el Tribunal de Litigios Mineros de Marruecos, con el que comienza a formar parte de numerosos cargos de carácter internacional, como es el Consejo de la *Sociedad de Naciones* (1920), que redacta las bases del *Tribunal Permanente de Justicia Internacional*, del que fue designado Juez y desde 1921, juez del Tribunal de la Haya, cargo que conservó hasta 1940.

En Altamira podemos distinguir al novelista de los primeros años, relacionado con todas las figuras más preeminentes de la literatura española del momento, como Unamuno, Leopoldo Alas "Clarín", Emilia Pardo Bazán, Blasco Ibáñez, Teodoro Llorente, ...; al profesor de la ciencia del Derecho, al historiador de las Instituciones de América y de las Instituciones Españolas, al reorganizador de la enseñanza primaria en España, al internacionalista que ha llegado a las Universidades más prestigiosas de su tiempo, como las de Oxford, Bruselas, California y

Colombia.

Con cerca de ochenta años, y tras una odisea en la Francia ocupada por los alemanes, Rafael Altamira llega a Estados Unidos, de paso para la ciudad de México, donde se encontraban exiliadas sus dos hijas Pilar y Nela y sus respectivas familias.

Altamira dicta cursos en el Colegio de México y en la Universidad Nacional Autónoma de México y participa en actividades del exilio republicano. Su obra en los años de exilio hasta su muerte, tanto en Francia como en México, fue la de completar trabajos ya iniciados años antes. México le rindió varios homenajes, que culminaron con el organizado por el Instituto Panamericano de Geografía e Historia en 1947, por el cual se le otorgó el primer premio de Historia de América por la labor desarrollada durante su vida. Murió en México, a la edad de 85 años en 1951, no sin antes haber sido propuesto para el premio Nobel de la Paz, que no se le pudo conceder por haber muerto poco antes del fallo del Tribunal.

El presente trabajo es el resultado de la catalogación realizada de la documentación cedida por D. Rafael Altamira y Crevea a la ciudad d'Alacant, y más concretamente al Instituto donde cursó sus estudios secundarios, el Jorge Juan.

En cuanto a la parte legada al Instituto, base de esta catalogación, se ha dividido el fondo en siete apartados que abarcan los tipos documentales que aparecen, comenzando por el más voluminoso y a nuestro juicio más importante que es el de la Correspondencia, en el que un volumen de 4.270 cartas, nos hace recorrer la vida de Altamira desde su juventud hasta sus últimos años, ya exiliado en la ciudad de México.

El primer apartado, la Correspondencia, se ha dividido en tres grandes grupos, correspondiente el primero de ellos a las cartas recibidas por Rafael Altamira (1889-1951), se nos presenta a un hombre inmerso en el mundo de su tiempo, la gestión de sus numerosos cargos públicos, sus relaciones con la élite cultural y política del momento y transluce las grandes etapas en que vivió. El segundo grupo, las cartas emitidas por Rafael Altamira, divididas en Correspondencia con su amigo Pascual Soriano, en las que conocemos al hombre, con sus sentimientos y sus pensamientos más íntimos, la Correspondencia que mantuvo con otros personajes y, finalmente la Correspondencia entre personas que se relacionaban con Altamira. El tercer grupo corresponde a las cartas recibidas por otros miembros de la familia Altamira Redondo.

El segundo apartado, dedicado a la Documentación Personal, dividido en tres grupos. El primero, Biográficos, donde destacan los apuntes autógrafos que realizó D. Rafael Altamira para confeccionar su biografía que fue publicada en México, con el título "Memorias de su viaje a América". La documentación referente a su Formación Académica, en ella incluimos sus apuntes de estudio, su formación musical y la documentación de identificación personal como certificados, carnets, tarjetas de visita y otros referidos a sus viajes, entre los que nos han llegado varios menús de los restaurantes que visitó. El segundo grupo, referente a la Administración, posee toda la documentación sobre contabilidad doméstica, cuentas corrientes, facturas, balances, talonarios, extractos, etc. Y el tercer grupo, Documentación Patrimonial, donde se han incluido las indicaciones testamentarias sobre sus cuatro bibliotecas y las condiciones económicas de publicación de sus libros, tanto en original como en sus traducciones.

El tercer apartado, corresponde a la Documentación de Función, y en él incluimos la que originó en sus diversas actividades públicas, en primer lugar como Catedrático de la Universidad de Oviedo, Director General de Primera Enseñanza, documentación de Asociaciones a las que perteneció, como el Centro de Estudios Históricos, Liga Cervantina Universal, y la documentación relativa a congresos, conferencias y becas y como Juez del Tribunal Permanente de Justicia de la Haya.

Por último, encontramos la documentación de Rafael Altamira como escritor, con sus artículos, cuentos, borradores, literatura, libros de contenido científico, discursos y trabajos sobre confección de Estatutos y Asociaciones, los homenajes que recibió y su faceta como investigador.

El cuarto apartado, se dedicó al Material Gráfico que ha llegado hasta nosotros, entre los que se encuentra gran cantidad de tarjetas postales, fotografías, mapas, planos y los dibujos, con carbonillos de J. López Borrás, con el retrato de Altamira; varios dibujos realizados en lápiz y tinta de Vicente Bañuls y una caricatura de R. Fuembuena.

El quinto apartado, se dedicó a la Prensa, que se ha dividido en folletines y recortes de prensa, de los artículos referidos a Altamira y artículos de temática general.

El sexto apartado, corresponde a la biblioteca, tanto las obras sobre o relacionadas con Rafael Altamira, como otras de temática diversa.

El séptimo y último apartado, abarca la documentación relativa al fondo Altamira, dividido en la documentación sobre la Fundación, compuesta por fichas catalográficas y un proyecto de Estatutos y la documentación relativa a las Exposiciones sobre él mismo.

Igualmente, se ha realizado la catalogación del legado de libros, folletos y revistas que pertenecieron a Rafael Altamira y que han sido ubicados en la Biblioteca del I.E.S. Jorge Juan, y que aparecen en el catálogo como un anexo.

## INCENDI A L'ARXIU MUNICIPAL DE SANT MATEU



Procés de secat dels protocols notarial de Sant Mateu.

El dia 6 de novembre, a les dotze i mitja del matí, es va declarar un incendi a l'Arxiu Municipal de Sant Mateu, ubicat a les dependències de l'Ajuntament, a una habitació d'uns 20 m<sup>2</sup>.

La documentació resultà afectada en gran mesura, no sols pel foc, sinó per l'aigua utilitzada per combatre'l. Els documents més danyats són els corresponents a l'Administració dels segles XIX i XX, i encara que s'hi trobaven els Protocols Notarials dels segles XVII al XIX, sols han estat afectats parcialment i tots ells són recuperables.

El mateix dia de l'incendi es van personar a Sant Mateu, tècnics de la Direcció General del Llibre, Arxius i Biblioteques, per a valorar l'abast del succés. Posteriorment, va visitar el lloc el Cap del Servei, junt amb un tècnic de restauració, per tal de fixar les pautes d'actuació.

Es va procedir al secat dels documents, atenent especialment els Protocols Notarials. Actualment, el fons ja es troba a les dependències de la Direcció General per a la realització dels treballs d'inventari i catalogació.

## COMUNICACIÓ ARXIVÍSTICA INTERTERRITORIAL

Una de les funcions dels arxius és la de difondre els materials que custodien a fi d'ofrir una millor informació a l'usuari, per això la publicació d'instruments de descripció en qualsevol suport sempre és benvinguda, i més amb les immenses possibilitats que avui ofereix internet en la propagació amb immediatesa i reducció dels costos editorials. En aquest context, les relacions entre els centres de documentació han de ser necessàriament fluides, sobretot per donar resposta a interrogants de la localització de determinats fons que a causa de la dispersió geogràfica es troben lluny, o bé són complementaris quan hi ha hagut destruccions durant les guerres.

El passat comú, el veïnatge i les relacions humanes i econòmiques entre les terres valencianes i catalanes han deixat testimonis escrits en ambdues parts. Ho saben prou bé els historiadors que en les seves investigacions freqüentem arxius a la recerca d'informació. A tall d'exemple ens agradaria comentar alguns fons conservats a la demarcació de Tarragona que poden interessar als lectors de la revista *Compactus*. A l'Arxiu Històric de Tarragona (AHT), gestionat pel Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya hi trobem els protocols de les notaries de Marina de Tarragona i Tortosa (ss. XVIII-XIX), indispensables per conèixer els intercanvis amb la resta de ports del litoral mediterrani. Dins de la mateixa fe pública i procedent de la notaria de la Sènia hi ha mitja dotzena de volums de la notaria de Benicarló-Rossell (districte de Vinaròs) dels anys 1797-1819 que corresponen a l'activitat de dos escrivans. Per proximitat és recomanable la revisió de les notaries del districte judicial de Tortosa, Amposta (1744-1832), Alcanar (1619-1831), Ulldecona (1518-1839), la Sènia (1554-1830) i les de Tortosa capital (1348-1830). Dins una altra tipologia, la dels fons patrimonials i comercials, destaquem la Companyia de Fidel Moragues i fill, de Valls, al Camp de Tarragona, que aconseguiren la subhasta de rendes senyoriales dins el Regne de València, en concret dels dominis del Duc d'Híjar, en la tinença d'Alcatacén (1801-1817); sobretot hi ha contractes, comptabilitat de la recaptació i correspondència amb els delegats locals, Francesc i Pelegrí Guivernau, d'Alcora i Castelló, a més d'alguns plet judicial. En total, cinc expedients. També obtenen la concessió dels delmes dels estats d'Aranda del Principat de Catalunya i del Regne de València (1790-1831) amb quatre expedients. L'excedent agrari (vi, fruita seca, cereals, cànem, cítrics) és comercialitzat pels vallencs a l'interior i a l'exterior, en el darrer cas cap al Nord d'Europa i Amèrica, des d'on en els viatges de tornada dels vaixells carregaven matèries primeres (fusta per bótes, ferro, cotó, cuirs, ferro...) i aliments salats. Hom disposa de nombrosos llibres i lligalls referents al transport marítim: comptes, cartes, coneixements d'embarcament, noliejaments, despatxos de duanes, llistes impreses de preus a l'engròs de diferents ports, tot centrat principalment en el període de finals del mil set-cents i primer terç de la centúria dinovena. Destaquem la presència en la documentació de múltiples referències de negociants d'Alacant, Benicarló, Castelló, Vinaròs, etc.

Ja en el segle XX sobresurt el fons del districte forestal de Tarragona-Castelló, que inclou dos lligalls de correspondència de l'oficina de Castelló (1939-1961) i quatre sobre aprofitaments forestals a Vistabella del Maestrat (1904-1936), sense oblidar el del Centre Penitenciari de Tarragona, pel qual passaren molts condemnats pel règim franquista originaris de la Comunitat Valenciana (a partir del 1939) i la Junta Provincial de Llibertat Vigilada de Tarragona (també des del 1939), com ens ho mostra una xifra concreta: de la sèrie d'indults catalogada apareixen catorze persones naturals de la demarcació de Castelló, vuit de la de València i tres de la d'Alacant. Per seguir el rastre dels moviments migratoris cap al Sud de Catalunya la millor font és el padró municipal d'habitants de les localitats receptores. Referent als funcionaris de l'Estat dins la secció de classes passives del fons d'Hisenda (AHT) hi ha expedients personals de membres dels cossos de seguretat i clergat (ss. XIX-XX).

A Tarragona funciona des de fa uns anys l'Arxiu del Port (ss. XVIII-XIX). En el fons municipal de Tortosa hi ha un calaix de documents amb l'epígraf de València, principalment entorn l'impost de la lleuda. Els arxius més importants, però, sens cap mena de dubte, tant pel seu contingut com pel seu abast cronològic, són els Capitular i Diocesà de Tortosa. I avui –afortunadament– els mitjans de reproducció són d'alta qualitat i faciliten la investigació, tot evitant els desplaçaments dels estudiosos.

Josep M.T. Grau i Pujol, arxiver de l'Arxiu Històric de Tarragona (AHT)



## EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD. EL COMPROMISO DE ESPECIFICAR LO QUE HACEMOS COMO GARANTIA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL, LO ENTENDEMOS COMO UN PRIMER PASO EN UN PROCESO DE MEJORA CONTINUA

### “YA SABEMOS COMO HACEMOS LAS COSAS, AHORA VAMOS A MEJORARLAS”

El pasado 5 de junio de 2001 el Departamento de Gestión Documental, Registros e Información de la Diputación de Alicante, obtuvo el Certificado de Aseguramiento de la Calidad sobre los servicios prestados, en base a la Norma ISO 9002:1994.

Lo novedoso del caso, quizás, reside en el hecho de ser el primer departamento de una entidad local, dedicado a la gestión documental, que es certificado por AENOR, de ahí que aceptamos y agradecemos que desde la dirección de la revista Compactus, nos ofrezcan un espacio para contar nuestra experiencia. Antes de hablar del sistema de Calidad propiamente dicho, y del proceso que hemos seguido hasta la consecución del certificado, conviene presentar a los lectores el Departamento de Gestión Documental de la Diputación de Alicante, su misión, los servicios que presta, los recursos humanos y materiales con que cuenta, ya que es importante conocer, un poco, el contexto sobre el que se desarrolla e implanta el sistema.

### ¿Qué es el Departamento de Gestión Documental, Registros e Información en la Diputación de Alicante?

El Departamento de Gestión Documental, Registros e Información, dependiente del Área de Recursos Humanos y Régimen Interior, tiene como misión general el desarrollo y puesta en marcha de programas de gestión documental en la Diputación de Alicante y sus Organismos Autónomos, con el fin último de ofrecer servicios de información que sirvan a la gestión administrativa, a la investigación y a la historia.

Así mismo, desarrolla programas de asesoramiento y ayuda técnica en materia de archivos a los ayuntamientos de la provincia con poca capacidad técnica y económica.

De una forma esquemática los servicios que presta son los siguientes:

• Gestionar los Registros Generales de Entrada y Salida de Documentos a la organización, incluido el de Justificantes de Gastos.

• Gestionar la Oficina de Información-Ventanilla Única con tres objetivos: Servir de oficina de referencia en la institución, facilitar información veraz y unívoca sobre la propia organización y sobre el resto de entidades locales de la provincia.

• Gestionar aquellos procesos sencillos que agilicen la relación del ciudadano con la organización.

• Gestión del Archivo General.

• Canalizar, racionalizar y promover la normalización en la creación de expedientes y su seguimiento, desde que nace el documento, su paso por las oficinas administrativas, su archivo en el primer nivel, hasta su ubicación final en el Archivo General de la institución.

• Organizar los archivos de oficina y su coordinación con el Archivo General.

• Organizar las bibliotecas departamentales y de centros en la Diputación.

• Gestionar una red de bibliotecas en la Diputación de Alicante.

• Asesorar y organizar los archivos de los pequeños ayuntamientos a través del Plan de Ayuda a Archivos Municipales.

• Desarrollar y gestionar el Centro de Información de Archivos de la Provincia de Alicante.

• Actividades formativas en materia de archivos y bibliotecas.

Estructura organizativa y recursos humanos. Todos estos servicios son desarrollados por un grupo de profesionales perfectamente cualificados, lo que hace, de entrada, que el nivel de calidad en los trabajos sea alto.

El colectivo está formado por diecisiete funcionarios, tres licenciados contratados, en prácticas, y becarios.

Ubicación. El Departamento presta sus servicios desde dos espacios distintos:

• La Oficina de Registros e Información, el apoyo en la organización de los archivos de oficina, la gestión administrativa y presupuestaria y la dirección del Departamento se ubican en el edificio de oficinas central, sito en Alicante, calle Tucumán, 8.

• El Archivo General, la gestión de bibliotecas, el asesoramiento técnico a municipios en materia de archivos, las actividades formativas, y el Centro de Información Documental, se localizan en el edificio del Archivo de la Diputación, en Alicante, calle Fortuny, 6.

Clientes internos y externos del Departamento. Identificar a nuestros clientes es tarea prioritaria a la hora de implantar un sistema de calidad. Obligatoriamente, nosotros debemos distinguir entre el cliente interno, la propia organización, el resto de departamentos administrativos, y los clientes externos y, haciendo en este caso

Archivo de la Diputación de Alicante.



## ¿Por qué ir a un aseguramiento de la Calidad?

Los ciudadanos, las organizaciones y las empresas reclaman de la Administración que la prestación de sus servicios sea cada vez de mayor calidad. Para ello, se hace imprescindible introducir en los órganos y organismos públicos sistemas de calidad en la gestión e incorporar la metodología de la mejora continua, y, adoptar aquellos principios de esa filosofía de gestión de las organizaciones que sean transferibles a las Administraciones Públicas, de acuerdo con su especificidad y de conformidad con el ordenamiento jurídico. Desde principios de los años noventa encontramos ejemplos de administraciones que enmarcan sus actuaciones dentro de verdaderos planes de calidad. En el caso de la Diputación de Alicante fue en la anterior legislatura cuando se empezó a hablar de conceptos, tales como, mejora continua, sistemas de autoevaluación, satisfacción de clientes, aseguramiento de la calidad...

Partiendo de dos premisas fundamentales que se dan en ésta institución: madurez de la organización y un alto nivel profesional, fue a finales de 1999 cuando el Diputado Delegado del Área de Recursos Humanos y Régimen Interior planteó a los responsables de los departamentos dependientes de su área, los objetivos globales a conseguir a lo largo de la legislatura, entre los que estaba trabajar en una línea de aseguramiento de la Calidad y poder ser certificados por una empresa auditora, según los parámetros exigidos por la Norma EN-ISO-9000.

Se crea una Sección de Calidad en la Diputación, con un personal al servicio del resto de departamentos, con la principal misión de asesorar en materia de Calidad y, en su momento, realizar las auditorías internas. El objetivo a alcanzar se plasma en un documento emitido por el Diputado Delegado en el que se define la política de Calidad para el Área de Recursos Humanos y Régimen Interior, y que sirve, así mismo, como una declaración donde dejar claro la asunción del liderazgo en el desarrollo de esta política por parte del Diputado Delegado.

En uno de sus párrafos dice "... consciente de la importancia que los servicios prestados por los departamentos del Área tienen para el funcionamiento interno de la Diputación y para el cumplimiento externo de su misión, dispone que cada una de las unidades y departamento del Área con funciones específicas implanten un sistema de la Calidad como forma de gestión".

El sistema de la Calidad a implantar deberá responder a los siguientes principios:

- 1.- Proporcionar unos servicios modernos de alto nivel al menor coste.
- 2.- Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos.
- 3.- Asegurar a los clientes que los servicios prestados son seguros, fiables y cumplen con las especificaciones y normas aplicables.
- 4.- Garantizar el reconocimiento externo de la calidad de los servicios.
- 5.- Prevenir errores y fallos.
- 6.- Incorporar a la gestión interna la opinión de los clientes.
- 7.- Cualificar al personal para la realización de sus tareas.
- 8.- Involucrar al personal en la gestión de la Calidad.

Este objetivo, es asumido en su totalidad por el Departamento de Gestión Documental, Registros e Información, y se incluye como tal en la propuesta de objetivos a conseguir en el año 2001. Poco a poco la organización va desarrollando medios de apoyo o formativos para que el personal pueda acometer tarea tan extraña y tan ajena a los cometidos que cotidianamente se ejecutan. Se determina que el espejo a seguir, en un primer momento, por el Departamento será la Norma EN-ISO 9002- Sistemas de la Calidad. Modelo para el aseguramiento de la Calidad en la producción, la instalación y el servicio posventa. Siendo una norma eminentemente formal se constituyen grupos de trabajo para redactar y elaborar la documentación que soportará el sistema de calidad del Departamento, y, lo que es más importante, su implantación y elaboración de registros que sirvan como evidencias del sistema. Desde el primer momento, se determina que el sistema de Calidad implantado lo es para todo el Departamento, afecta a todo su personal, y a sus dos centros de trabajo. Los nuevos proyectos que este Departamento desarrolle en cumplimiento de su misión, o por delegación de nuevas funciones o atribuciones, se documentarán y se incorporarán desde sus inicios al sistema de Calidad implantado en el Departamento.

### Proceso seguido en el desarrollo e implantación del sistema

Teniendo como guía la propia Norma, contando con el asesoramiento de la Sección de Calidad, empezamos la andadura y en enero de 2000, se constituye el Comité de Calidad del departamento como órgano de dirección, responsable del desarrollo, implantación y seguimiento del sistema de Calidad, y que, junto con los grupos de trabajo, han sido los dos soportes fundamentales para formalizar e implantar en el Departamento las exigencias de la Norma.

A partir de la creación de los grupos de trabajo, nuestra tarea prioritaria fue la de documentar los procesos clave u operativos para, a partir de ahí, seleccionar aquellos registros que iban a servir como testigo de nuestra actividad.

Sala de consulta del Archivo de la Diputación.





El Sistema de Calidad del Departamento se asegura documentalmente por:

- El Manual de Calidad.
- El Manual de Procedimientos Generales y Específicos.
- Las Instrucciones de Trabajo.
- Los registros de calidad.
- Sistemas/Programas informáticos.
- Documentación externa.

La documentación se redacta, se revisa, se aprueba y se implanta.

### **Manual de Calidad**

Es el documento que recoge de manera general la política de calidad del Departamento de Gestión Documental, Registros e Información, donde se expresan los principios respecto a los procesos que influyen en la calidad de los servicios prestados, en consonancia con los requisitos señalados por la norma UNE-EN-ISO 9002. Asimismo, define qué actividades se deben realizar para lograr un adecuado aseguramiento de la calidad y las personas a las que implica dichas actividades.

Por otra parte, con el Manual, se pretende que cualquier persona, sección, departamento o entidad ajena a Gestión Documental, Registros e Información pueda conocer el Sistema de Calidad implantado en el Departamento.

### **Manual de Procedimientos**

El Manual de Procedimientos es el conjunto de documentos que describen como se debe ejecutar un determinado proceso de trabajo. En él se recogen los documentos donde se especifican de manera detallada las actividades que se llevan a cabo, las responsabilidades sobre las mismas, quién debe llevarlas a cabo y cómo se deben ejecutar.

Su objeto es normalizar los procedimientos de actuación y evitar las indefiniciones e improvisaciones que pudieran dar lugar, posteriormente, a problemas o deficiencias en la realización de las actividades. Los procedimientos deben ser breves y concisos, y perfectamente comprensibles tanto para las personas que desarrollan los procesos como para aquellas que no trabajan en el Departamento.

### **Registros de la Calidad**

Los registros componen el conjunto de documentos que evidencian que se realizan todas las actividades previstas en este manual y cómo han sido ejecutadas. Los registros no deben confundirse con los documentos propios del sistema definidos anteriormente.

### **Sistemas/Programas Informáticos**

Son los programas informáticos, bien diseñados a medida o bien adaptaciones de programas comerciales que tienen incidencia en la calidad de los trabajos.

### **Documentación externa**

En este epígrafe se incluye toda la normativa, legislación y bibliografía que contribuyen al desarrollo de los trabajos, y que tienen influencia en la calidad de los mismos.

### **Dudar es humano**

Conseguido el objetivo, certificados en Calidad, y con el deseo de todo el personal en seguir con el sistema e ir adecuándolo a la nueva Norma por lo que tendremos que certificarnos en el 2003, el proceso que hemos vivido no ha sido del todo fácil.

A lo largo de los primeros meses tuvimos serias dudas respecto a la conveniencia de implantar un sistema tan rígido como todos los regulados por las normas ISO.

Burocratizar más nuestro trabajo, en un ámbito como el servicio público que precisamente es criticado por ello, el personal no lo tenía muy claro: dedicarnos a documentar restaba esfuerzos a los objetivos operativos que anualmente el Departamento señala. No sabíamos, además, si haciendo ese sobreesfuerzo aportábamos valor a los servicios prestados, se mejoraban, ¿nuestros clientes quedarían más satisfechos?. En los primeros meses, el trabajo en calidad consistía fundamentalmente en redactar, redactar y redactar. Poco a poco, fuimos entendiendo una filosofía que, quizás ahora pasado el tiempo, con la certificación enmarcada y colocada en la pared como distintivo de calidad, si consideremos positiva y ese sentimiento se ha intentado resumir en los dos párrafos que encabezan este artículo.

Novedades incorporadas por el sistema de Calidad. De una forma esquemática y, quizás algo superficial, como colofón del artículo podemos señalar una serie de mejoras incorporadas por el sistema como son:

### **Clientes**

- Posibilidad de mejorar los procesos y, por tanto los servicios, a través del sistema de quejas y sugerencias implantado, así como el de acciones correctoras y preventivas.
- Normalización de los expedientes técnicos que documentan cada uno de los proyectos que llevamos adelante y, donde fundamentalmente, establecemos una especie de contrato con el cliente, intentando llegar

a conocer sus necesidades, sus expectativas, y el compromiso que podemos llegar a asumir.

### Procesos

Detección de no conformidades que ayuden a rectificar o solventar errores puntuales.

- Los planes de Calidad que acompañan a cada proyecto de trabajo, con el tiempo nos darán una importante información sobre resultados, recursos, etc. para señalar futuros objetivos, además de tener la posibilidad de corregir desviaciones

- Contar con manuales de procedimientos, como ayuda para desarrollar los trabajos, poder crecer y mejorarlos.

- Ordenación de todo el material de apoyo fundamental para la gestión: bibliografía, legislación, manuales informáticos, etc.

### Planificación y objetivos

- Obligatoriedad de hacer una planificación anual de la Calidad junto a la propuesta de objetivos operativos.

### Proveedores

- Evaluación de proveedores según el sistema recogido en el capítulo 4.6 de Compras, del Manual de Calidad, y del procedimiento correspondiente.

### Personal

- Participación del personal a través de grupos de trabajo y a través del Comité de Calidad del Departamento.

- Formación del personal según las necesidades de crecimiento del Departamento, como estrategia fundamental en la mejora de los servicios.

- Clarificación de funciones, procesos, responsabilidades, autoría de los trabajos.

- Comunicación normalizada de toda la información para que llegue a todos los trabajadores a través de correo informático, por el sistema de reuniones de trabajo, por tablones de anuncio, etc.

La participación e implicación del personal, en el proceso de implantación del sistema de Calidad del Departamento, ha supuesto, tanto para los funcionarios integrantes de los grupos de trabajo más directamente implicados, como para aquellos que han debido ocuparse de los asuntos ordinarios, un gran esfuerzo que ha tenido una doble recompensa:

- De un lado, la satisfacción de tener documentado su trabajo, reflejadas secuencialmente las acciones y la intervención de cada puesto en las fases de los procesos, de la responsabilidad de cada uno, de los objetivos a cumplir, no solo para los que estamos ahora sino como ayuda en la incorporación de nuevo personal,

- De otro, la compensación retributiva, como elemento motivador, es un detalle importante que no podemos obviar. Ha sido un acierto considerar el concepto de Calidad como parte integrante de las retribuciones de aquellos empleados que trabajan en departamentos certificados, incentivo que tiene efecto desde la fecha de obtención del certificado, y se debe mantener mientras que se vayan superando las futuras revisiones, condicionando su devengo a la renovación de la certificación.

M<sup>o</sup> Ángeles Martínez Micó



Entrega de la Certificación al Departamento de Gestión Documental, Registros e Información por el Presidente de la Generalitat Valenciana.



Oficina de Registros e Información de la Diputación de Alicante.